

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP MANAJEMEN PRODI
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



Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri.

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

Semoga Laporan Hasil 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 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri	3
Tabel 2. Hasil Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di 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
Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di 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 Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Ruang Kelas.				
2.	Fasilitas - Penyejuk Ruangan.				
3.	Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll).				
4.	Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot.				
5.	Kamar Mandi/Toilet.				
6.	Laboratorium.				
7.	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum.				
8.	Keramahan Layanan Akademik.				
9.	Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi.				
10.	Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll).				
11.	Informasi tentang Beasiswa.				
12.	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang.				
13.	Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi.				
14.	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum.				
15.	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan.				
16.	Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum.				
17.	Peralatan laboratorium.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Ruang Kelas.	33.3	66.7		
2.	Fasilitas - Penyejuk Ruangan.	66.7	33.3		
3.	Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll).	66.7	33.3		
4.	Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot.	33.3	66.7		
5.	Kamar Mandi/Toilet.	33.3	66.7		
6.	Laboratorium.	33.4	33.3	33.3	
7.	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum.		100		
8.	Keramahan Layanan Akademik.	33.3	66.7		
9.	Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi.	33.3	66.7		
10.	Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll).	33.3	66.7		
11.	Informasi tentang Beasiswa.	33.3	66.7		

12.	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang.	66.7	33.3		
13.	Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi.	66.7	33.3		
14.	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum.	33.3	66.7		
15.	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan.	33.3	66.7		
16.	Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum.	33.3	66.7		
17.	Peralatan laboratorium.		100		

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek *Fasilitas*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada aspek *pimpinan* menunjukkan bahwa 66.7% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33.3% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *fasilitas* yang berkaitan dengan mahasiswa dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek *Informasi*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada aspek *informasi* menunjukkan bahwa 33.3% responden memberikan penilaian sangat baik dan 66.7% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *informasi* yang berkaitan dengan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek *Keramahan*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada aspek *keramahan* menunjukkan bahwa 33.3% responden memberikan penilaian sangat baik dan 66.7% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *keramahan* 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 *Kesesuaian*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada aspek *kesesuaian* menunjukkan bahwa 66.7% responden memberikan penilaian sangat baik dan 33.3% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kesesuaian* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Kelengkapan*

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada aspek *kelengkapan* menunjukkan bahwa 33.3% responden memberikan penilaian sangat baik dan 66.7% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kelengkapan* 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya menunjukkan bahwa nilai kepuasan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya pada *fasilitas, informasi, keramahan, kesesuaian dan kelengkapan* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil Survei Kepuasan Layanan Manajemen Prodi pada 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses layanan manajemen pada mahasiswa 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.