

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN
PRASARANA**

PROGRAM STUDI INDUSTRI

SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2019**

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 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 Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Industri...	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Keuangan, Sarana dan Prasarana 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 Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas proses Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
2.	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
3.	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP.				
4.	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
5.	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
6.	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
7.	Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
8.	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP.				
9.	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan.				
10.	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa yang memadai.				
11.	Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
12.	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.	75	25		
2.	Informasi yang diberikan mudah dimengerti.	50	50		
3.	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP.	50	50		
4.	Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.	75	25		
5.	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.	50	50		
6.	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.	75	25		
7.	Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.	50	25	25	
8.	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP.	75	25		
9.	Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan.	50	50		
10.	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa yang memadai.	25	75		
11.	Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.	25	25	50	
12.	Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.	25	25	50	

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra 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 Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek *Informasi*

Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *pimpinan* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *informasi* yang berkaitan dengan mahasiswa dalam memberikan pelayanan di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek *Pelayanan*

Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *pelayanan* menunjukkan bahwa 75% responden memberikan penilaian sangat baik dan 25% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *pelayanan* yang berkaitan dengan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek *Tidak Ada Pungutan Liar*

Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *tidak ada pungutan liar* menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian

sangat baik dan 50% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tidak ada pungutan liar* 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 *Kebijakan*

Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *kebijakan* menunjukkan bahwa 75% responden memberikan penilaian sangat baik dan 25% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *kebijakan* yang berkaitan dengan kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Aspek *Fasilitas*

Hasil Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek *fasilitas* menunjukkan bahwa 25% responden memberikan penilaian sangat baik dan 75% responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *fasilitas* 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 Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada *informasi, pelayanan, tidak ada pungutan iar, kebijakan dan fasilitas* bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas proses layanan Keuangan, Sarana & Prasarana 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 Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan proses Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Keuangan, Sarana & Prasarana Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang proses layanan Keuangan, Sarana & Prasarana pada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan proses layanan Keuangan, Sarana & Prasarana yang terbaik bagi mahasiswa.