

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Keuangan Program Studi Teknik Informatika
Semester : Genap Tahun Akademik 2018/2019
Fakultas/Prodi : Teknik/ Teknik Informatika
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom, M. Kom**

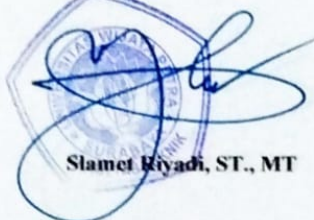
Surabaya, 18 September 2019
Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2018/2019 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 Terhadap Layanan Keuangan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi 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 2019

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 Terhadap Layanan Keuangan Akademik Program Studi Teknik Informatika | 3 |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Akademik Program Studi Teknik Informatika | 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 Layanan Keuangan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik..... | 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 Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra | 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 Layanan Keuangandi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Keuanganyang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laykeu18> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang melibatkan 36 mahasiswa.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Lulusan | | | |
|-----|--|--------------------------|------|-------|--------|
| | | (%) | | | |
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1 | 1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit. | | | | |
| 2 | 1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti. | | | | |
| 3 | 2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP | | | | |
| 4 | 2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. | | | | |
| 5 | 3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen. | | | | |
| 6 | 3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini. | | | | |
| 7 | 3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa. | | | | |
| 8 | 4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP | | | | |
| 9 | 4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan. | | | | |
| 10 | 5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai. | | | | |
| 11 | 5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja. | | | | |
| 12 | 5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah. | | | | |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

| No. | Aspek yang Diukur | Tingkat Kepuasan Lulusan | | | |
|-----|---|--------------------------|------|-------|--------|
| | | (%) | | | |
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1 | 1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit. | 12 | 88 | | |
| 2 | 1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti. | 11 | 89 | | |

| | | | | | |
|-------|--|-----|-----|---|---|
| 3 | 2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP | 14 | 86 | | |
| 4 | 2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. | 14 | 86 | | |
| 5 | 3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen. | 83 | 17 | | |
| 6 | 3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini. | 82 | 18 | | |
| 7 | 3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa. | 23 | 87 | | |
| 8 | 4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP | 15 | 85 | | |
| 9 | 4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan. | 14 | 86 | | |
| 10 | 5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai. | 16 | 84 | | |
| 11 | 5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja. | 14 | 86 | | |
| 12 | 5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah. | 12 | 88 | | |
| Total | | 310 | 890 | 0 | 0 |

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodidid 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 26% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 74 % menyatakan Baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Keuangan 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Keuanganyang 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 Layanan Keuangan yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Keuangan yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.

