**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI**

**UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**

**SURABAYA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Judul | : | Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi |
| Semester | : | Genap |
| Tahun Akademik | : | 2020/2021 |
| Fakultas/Prodi | : | Teknik/Teknik Industri |
| Nama UPM | : | Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M. |



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Menyetujui, | |  | | Surabaya, 18 September 2021 | |
| Dekan,    (Slamet Riyadi, ST., M.T.) | |  | Unit Penjaminan Mutu    (Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.) | | |
|  | 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 ManajemenDi Program Studi Teknik Industri 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 Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik *(feedback)* untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

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

|  |
| --- |
| Surabaya, 18 September 2021 |
| Unit Penjaminan Mutu  Program Studi Teknik Industri  Fakultas Teknik, |
| Krisnadhi Hariyanto, S.T., M.M. |

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL v

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang 1
2. Maksud dan Tujuan 1
3. Sasaran 1
4. Waktu dan Tempat 1

BAB II HASIL SURVEI 3

BAB III ANALISIS HASIL SURVEI 5

1. Metode Pengolahan Data 5
2. Analisis Data 5
3. Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen Prodi 6

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 7

4.1 Kesimpulan 7

4.2 Rekomendasi 7

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 3

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap 4

Tabel 3. Tingkat Kepuasan 6

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa 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 jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemenyang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1. **Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1. **Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 16 mahasiswa.

1. **Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

**BAB II**

**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen Prodi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **ASPEK YANG DIUKUR** | **TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA**  **(%)** | | | | |
| **Sangat Baik** | **Baik** | | **Cukup** | **Kurang** |
| 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17 | 1.1 Ruang Kelas  1.2 Fasilitas - Penyejuk Ruangan  1.3 Ketersediaan alat pendukung (Proyektor Komputer, dll)  1.4 Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot  1.5 Kamar Mandi/Toilet  1.6 Laboratorium  2.1 Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum  2.2 Keramahan Layanan Akademik  2.3 Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi  2.4 Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)  2.5 Informasi tentang Beasiswa  2.6 Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang  2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi  3.1 Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum  3.2 Kelengkapan materi praktikum yang diberikan  3.3 Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum  3.4 Peralatan laboratorium |  |  |  | |  |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen Prodi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)** | | | |
| **Sangat Baik** | **Baik** | **Cukup** | **Kurang** |
| 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17 | 1.1 Ruang Kelas  1.2 Fasilitas - Penyejuk Ruangan  1.3 Ketersediaan alat pendukung (Proyektor Komputer, dll)  1.4 Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot  1.5 Kamar Mandi/Toilet  1.6 Laboratorium  2.1 Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum  2.2 Keramahan Layanan Akademik  2.3 Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi  2.4 Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)  2.5 Informasi tentang Beasiswa  2.6 Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang  2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi  3.1 Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum  3.2 Kelengkapan materi praktikum yang diberikan  3.3 Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum  3.4 Peralatan laboratorium | 15  85  10  15  15  15  10  85  85  90  90  90  90  10  85  15  90 | 85  15  90  85  85  85  90  15  15  10  10  10  10  90  15  85  10 | |  | | --- | |  | |  | |  | |  | |  |
|  | TOTAL | 895 | 805 | 0 | 0 |

**BAB III**

**ANALISIS HASIL SURVEI**

1. **Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

1. **Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini 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 mengunakan 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:

Persentase skor = Skor yang diperoleh x 100

Skor maksimum

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 |

1. **Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program StudiProgram Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 10.06% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 89.94% mahasiswa menilai baik.

**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri pada dominan aspek bernilai baik.

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

1. **Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemenyang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Industri dan Ketua Program Studi Teknik Industri dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemenyang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan Layanan Manajemenyang terbaik bagi mahasiswa.