

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Manajemen Prodi
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2018/2019
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

Surabaya, 04 Maret 2019

Menyetujui,
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu



(Slamet Riyadi, ST., M.T.)

(Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,
Kepala BPM,

(Dr. Ir. Mel Indrawati, M.M.)

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal Tahun Akademik 2018/ 2019 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 Manajemen Di 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, 04 Maret 2019
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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
1.3 Sasaran	1
1.4 Waktu dan Tempat	1
BAB II HASIL SURVEI	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	5
3.1. Metode Pengolahan Data	5
3.2. Analisis Data	5
3.3. 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

1.1 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.

1.2 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.

1.3 Sasaran

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

1.4 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-man18> 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	1.1 Ruang Kelas				
2	1.2 Fasilitas - Penyejuk Ruangan				
3	1.3 Ketersediaan alat pendukung (Proyektor Komputer, dll)				
4	1.4 Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot				
5	1.5 Kamar Mandi/Toilet				
6	1.6 Laboratorium				
7	2.1 Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum				
8	2.2 Keramahan Layanan Akademik				
9	2.3 Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi				
10	2.4 Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)				
11	2.5 Informasi tentang Beasiswa				
12	2.6 Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
13	2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi				
14	3.1 Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				
15	3.2 Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
16	3.3 Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum				
17	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	1.1 Ruang Kelas	85	15		
2	1.2 Fasilitas - Penyejuk Ruangan	5	95		
3	1.3 Ketersediaan alat pendukung (Proyektor Komputer, dll)	5	95		
4	1.4 Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot	10	90		
5	1.5 Kamar Mandi/Toilet	5	95		
6	1.6 Laboratorium	12	88		
7	2.1 Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	10	90		
8	2.2 Keramahan Layanan Akademik	15	85		
9	2.3 Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi	10	90		
10	2.4 Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)	5	95		
11	2.5 Informasi tentang Beasiswa	10	90		
12	2.6 Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	10	90		
13	2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi	100	0		
14	3.1 Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	10	90		
15	3.2 Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	10	90		
16	3.3 Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum	10	90		
17	3.4 Peralatan laboratorium	5	95		
	TOTAL	317	1383	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Industri 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 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 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 Studi Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 22.83% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 77.17% mahasiswa menilai baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 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 semua aspek baik.

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

4.2 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 Manajemen yang 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 Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.