

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

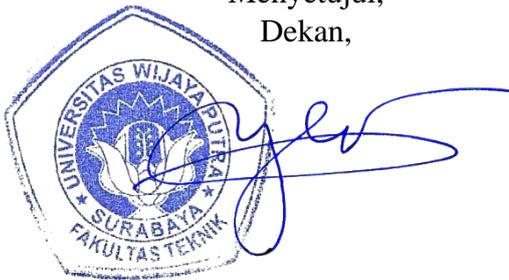
## HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 18 September 2021

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu



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

(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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra 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 Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi 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   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1   |
| 1.2 Maksud dan Tujuan .....   | 1   |
| 1.3 Sasaran .....   | 1   |
| 1.4 Waktu dan Tempat .....  | 1   |
| BAB II HASIL SURVEI .....   | 2   |
| BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....   | 4   |
| 3.1. Metode Pengolahan Data .....   | 4   |
| 3.2. Analisis Data .....  | 4   |
| 3.3. Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan .. | 5   |
| BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....                                     | 8   |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 8   |
| 4.2 Rekomendasi .....   | 8   |

## DAFTAR TABEL

|  |   |
|--|---|
| Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan .....      | 2 |
| Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap ..... | 3 |
| Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....                                | 5 |

# **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 Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Kemahasiswaan 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Kemahasiswaan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Industri 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 Kemahasiswaan Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 75 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan 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 Terhadap Layanan Kemahasiswaan

| No.       | Aspek yang Diukur   | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----------|---|--------------------------------|------|-------|--------|
|           |   | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| <b>1.</b> | <b>Aspek Reliability</b>  |                                |      |       |        |
|           | 1.1. Pimpinan yang ada di UWP (Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Kepala Biro Kemahasiswaan dan Alumni, dan Ketua Program Studi berusaha memberikan arahan dan berkomunikasi dalam setiap kegiatan kemahasiswaan |                                |      |       |        |
|           | 1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.   |                                |      |       |        |
|           | 1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.  |                                |      |       |        |
|           | 1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan   |                                |      |       |        |
|           | 1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa  |                                |      |       |        |
| <b>2.</b> | <b>Aspek Responsiveness</b>   |                                |      |       |        |
|           | 2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan   |                                |      |       |        |
|           | 2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa   |                                |      |       |        |
|           | 2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa   |                                |      |       |        |
|           | 2.4. Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya   |                                |      |       |        |
|           | 2.5. UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan   |                                |      |       |        |
| <b>3.</b> | <b>Aspek Assurance</b>  |                                |      |       |        |
|           | 3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.   |                                |      |       |        |
|           | 3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan  |                                |      |       |        |
|           | 3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa  |                                |      |       |        |
|           | 3.4. Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.  |                                |      |       |        |

|           |   |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|
|           | 3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali |  |  |  |  |
| <b>4.</b> | <b>Aspek Empathy</b>  |  |  |  |  |
|           | 4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.   |  |  |  |  |
|           | 4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.             |  |  |  |  |
|           | 4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan  |  |  |  |  |
|           | 4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya  |  |  |  |  |
|           | 4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.  |  |  |  |  |
| <b>5.</b> | <b>Aspek Tengible</b>   |  |  |  |  |
|           | 5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)  |  |  |  |  |
|           | 5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai   |  |  |  |  |
|           | 5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan  |  |  |  |  |
|           | 5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa  |  |  |  |  |
|           | 5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa  |  |  |  |  |

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

| No. | Aspek yang Diukur    | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----|----------------------|--------------------------------|------|-------|--------|
|     |                      | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| 1.  | Aspek Reliability    | 58                             | 41   | 1     | 0      |
| 2.  | Aspek Responsiveness | 74                             | 25   | 1     | 0      |
| 3.  | Aspek Assurance      | 64                             | 32   | 4     | 0      |
| 4.  | Aspek Empathy        | 61                             | 36   | 3     | 0      |
| 5.  | Aspek Tengible       | 79                             | 18   | 3     | 0      |

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra

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

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 58% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 41% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan pimpinan yang ada di UWP, kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa, UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, pejabat, pembina, pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan, jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 25% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa, UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa, pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan

kemampuannya, UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

### 3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 64% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 32% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 4% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan, permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan, setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

### 4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 61% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 36% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

### 5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 79% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 18% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang

berkaitan dengan UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa), UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan, UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa, UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Kemahasiswaan 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Kemahasiswaanyang 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 Kemahasiswaan yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri.

3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan Layanan Kemahasiswaan yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.