

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

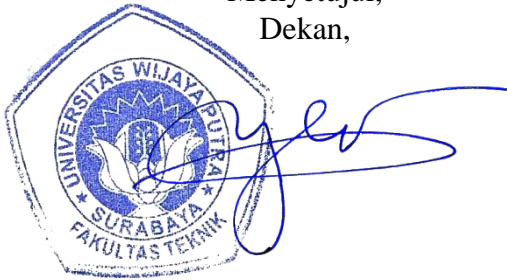
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Layanan Keuangan  
Semester : Gasal  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

Surabaya, 04 Maret 2022

Menyetujui,  
Dekan,

Unit Penjaminan Mutu



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

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

The image shows a blue ink signature of Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M. written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS WIJAYA PUSTAKA SURABAYA BADAN PENJAMINAN MUTU' around a central emblem.

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(D. H. Mei Indrawati, M.M.)

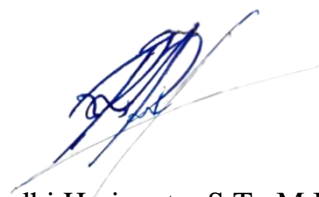
## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2021/2022 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 Keuangan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan 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 Keuangan 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, 04 Maret 2022  
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 .....                                     | 7   |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 7   |
| 4.2 Rekomendasi .....   | 7   |

## 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 Keuangandi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan 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 Keuangan Prodi Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Keuanganyang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan 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 Keuangan Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 73 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan 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 Keuangan

| Aspek yang Diukur   | Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) |      |       |        |
|---|--------------------------------|------|-------|--------|
|   | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| <b>I. Aspek Reliability</b>   |                                |      |       |        |
| 1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.                 |                                |      |       |        |
| 1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.   |                                |      |       |        |
| <b>II. Aspek Responsiveness</b>   |                                |      |       |        |
| 2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP   |                                |      |       |        |
| 2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.   |                                |      |       |        |
| <b>III. Aspek Assurance</b>   |                                |      |       |        |
| 3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.  |                                |      |       |        |
| 3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.  |                                |      |       |        |
| 3.3. Dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.                            |                                |      |       |        |
| <b>IV. Aspek Empathy</b>  |                                |      |       |        |
| 4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP  |                                |      |       |        |
| 4.2. Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan |                                |      |       |        |
| <b>V. Aspek Tangible</b>  |                                |      |       |        |
| 5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai.  |                                |      |       |        |
| 5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.  |                                |      |       |        |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 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 Mahasiswa (%) |      |       |        |
|-----|----------------------|--------------------------------|------|-------|--------|
|     |                      | Sangat Baik                    | Baik | Cukup | Kurang |
| 1.  | Aspek Reliability    | 69                             | 20   | 11    | 0      |
| 2.  | Aspek Responsiveness | 63                             | 32   | 5     | 0      |
| 3.  | Aspek Assurance      | 50                             | 48   | 2     | 0      |
| 4.  | Aspek Empathy        | 56                             | 34   | 8     | 2      |
| 5.  | Aspek Tangible       | 60                             | 37   | 3     | 0      |



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodidid 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 Keuangan Prodi Di Program Studi Teknik Industri 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 Industri Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Reliability*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 69% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 20% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 11% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit, informasi yang diberikan mudah dimengerti di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

#### 2. Aspek *Responsiveness*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 63% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 32% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 5% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

3. Aspek *Assurance*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 48% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen, tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini, dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

4. Aspek *Empathy*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 56% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 34% mahasiswa memberikan penilaian baik, 8% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 2% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP, jurusan bersama-sama dengan Program Studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

5. Aspek *Tangible*

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 60% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 37% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai, laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah di Program Studi Teknik Industri bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

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