

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



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

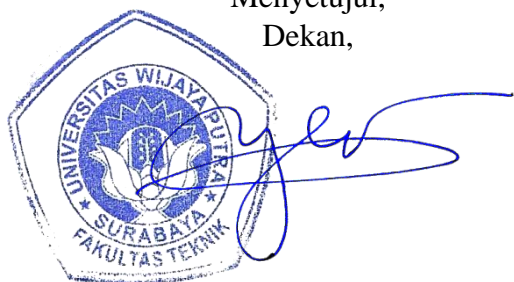
## HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 04 Maret 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.)

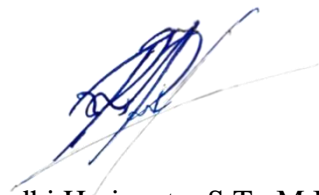
## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Semester Gasal 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 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 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 Manajemen Prodi ...	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 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 83 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi 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 Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Fasilitas</b>					
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				
<b>II Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum				
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				
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum				
3.2	Kelengkapan materi pratikum 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
<b>I Fasilitas</b>					
1.1	Ruang Kelas	80	20	0	0
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan	80	20	0	0
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	70	30	0	0
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot	70	0	0	0
1.5	Kamar Mandi/Toilet	70	0	0	0
1.6	Laboratorium	70	30	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>74</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum	80	20	0	0
2.2	Keramahan Layanan Akademik	85	15	0	0
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi	85	15	0	0
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	80	20	0	0
2.5	Informasi tentang Beasiswa	75	25	0	0
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	80	20	0	0
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>81</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum	80	20	0	0
3.2	Kelengkapan materi pratikum yang diberikan	80	20	0	0
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	82	18	0	0
3.4	Peralatan Laboratorium	85	15	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>82</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di 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 penjarangan 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, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

#### 1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Fasilitas yang berkaitan dengan ruang kelas, fasilitas-penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung (proyektor, dan computer), fasilitas wifi internet gratis, kamar mandi dan laboratorium sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek Layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 19% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Layanan yang berkaitan dengan Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum, Keramahan Layanan Akademik, Keramahan Layanan, Surat Menyurat/Administrasi, Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll), Informasi tentang Beasiswa, Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang, dan Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi sudah berjalan dengan baik sekali.

### 3. Aspek Pelaksanaan Pratikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Pratikum menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Pratikum yang berkaitan dengan Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, Kelengkapan materi praktikum yang diberikan, Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, dan Peralatan Laboratorium di Program Studi Teknik Industri sudah berjalan dengan baik sekali.

## **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 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.

#### **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.