

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
TAHUN 2021**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan  
Manajemen  
Tahun : 2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Surabaya, 10 Januari 2022

Menyetujui,  
Dekan,

  


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

Unit Penjaminan Mutu

  

(Krisnadhi Hariyanto, ST.,MM)

Mengetahui,  
Kepala BPM,

  


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

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Universitas Wijaya Putra Tahun 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 Mitra pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2022

Unit Penjaminan Mutu



Krisnadhi Hariyanto, ST.,MM

## 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 Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan .....	8
4.2 Rekomendasi .....	8

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen .....	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Mitra 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 pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Industri dan evaluasi perbaikan Layanan Mitra di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan Penilaian tingkat keberhasilan Layanan Mitra berupa penilaian kepuasan Mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mitra adalah Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Mitra yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Layanan Mitra di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Mitra selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mitra terhadap layanan manajemen adalah mitra aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 5 Mitra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Mitra dilaksanakan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2022.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)				
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
3	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman				
4	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi				
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan				
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra				
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus				
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi				
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan				
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala				

Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	50	30	20	
2.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	50	30	20	
3.	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	30	50	20	
4.	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	30	60	10	
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	40	50	10	
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	30	50	20	
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	30	60	10	
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	30	60	10	
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	50	40	10	
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	30	50	20	
<b>Skor Total</b>		<b>370</b>	<b>480</b>	<b>150</b>	

## **BAB III ANALISIS HASIL SURVEI**

### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Mitra 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif) menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 30% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif) sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan tempat parkir yang memadai menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 30% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan tempat parkir yang memadai sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian

sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa 40% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 60% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi sudah berjalan dengan baik sekali.
9. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan menunjukkan bahwa 50% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 40% Mitra memberikan penilaian baik, dan 10% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan sudah berjalan dengan baik sekali.
10. Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala menunjukkan bahwa 30% Mitra memberikan penilaian sangat baik, 50% Mitra memberikan penilaian baik, dan 20% Mitra penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Mitra terhadap Layanan Mitra Terhadap Layanan Manajemen bergerak pada kategori baik menuju ke sangat 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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan adanya peningkatan komunikasi terhadap layanan penanganan masalah siswa dan di upayakan lebih baik lagi
3. Diharapkan komunikasi ditingkatkan, dan programnya berkelanjutan