

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



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Kemahasiswaan Program Studi Teknik Informatika  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/ Teknik Informatika  
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom, M. Kom**

Surabaya, 4 Maret 2021  
Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



**Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Mengetahui,

Dekan,

  
**Slamet Riyadi, ST., MT**

Mengetahui,

Ketua Badan Penjaminan Mutu,

  
**Dr. Ir. Mei Indrawati, MM**

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Informatika kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 4 Maret 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan	
Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Kemahasiswaan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Kemahasiswaan yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laymhsw20> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang melibatkan 28 mahasiswa.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	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				
2	1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.				
3	1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
4	1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
5	1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
6	2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
7	2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa				
8	2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
9	2.4. Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya				
10	2.5. UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				
11	3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.				
12	3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan				
13	3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				
14	3.4. Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				
15	3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				

16	4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
17	4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				
18	4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
19	4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
20	4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.				
21	5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
22	5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
23	5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
24	5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
25	5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan (%)			
		Tingkat Kepuasan Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	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	90	10		
2	1.2. Kegiatan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.	90	10		
3	1.3. UWP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.	85	15		
4	1.4. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	85	15		
5	1.5. Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	10	90		
6	2.1. UWP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan	10	90		
7	2.2. Pimpinan UWP berusaha merespons kebutuhan ormawa	88	12		



8	2.3. UWP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	88	12		
9	2.4.Pimpinan UWP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya	95	5		
10	2.5.UWP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan	95	5		
11	3.1. Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.	90	10		
12	3.2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UWP melalui bidang kemahasiswaan	90	10		
13	3.3. Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	85	15		
14	3.4.Pimpinan UWP memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.	85	15		
15	3.5. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	89	11		
16	4.1. UWP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	90	10		
17	4.2 UWP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.	90	10		
18	4.3. UWP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	85	15		
19	4.4. UWP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	85	15		
20	4.5. Pimpinan, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat dan simpatik kepada mahasiswa.	88	13		
21	5.1. UWP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	5	95		
22	5.2 UWP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	95	5		
23	5.3. UWP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	5	95		
24	5.4. UWP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	90	10		
25	5.5 UWP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	90	10		
		1.897	603		

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika. 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 Informatika 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 Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 75.88% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 24.12% bernilai baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Kemahasiswaan di Program Studi Teknik Informatika 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 Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Kemahasiswaan yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Kemahasiswaan yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.