

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
TAHUN 2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap  
Layanan Manajemen Prodi  
Tahun : 2019  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Menyetujui,  
Dekan,



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

Surabaya, 10 Januari 2020

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written in a cursive style.

(Muharom, ST., M.T.)

Mengetahui,  
Kepala BPM,



(Ir Mei Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

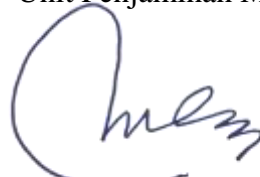
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra Tahun 2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Pengguna pada Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2020

Unit Penjaminan Mutu



Muharom,ST.,MT

## 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 .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Terhadap Manajemen Prodi .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan .....	6
4.2 Rekomendasi.....	6

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi .....	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada pengguna lulusan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) dan evaluasi perbaikan layanan kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan pengguna sebagai pengguna jasa layanan di program studi teknik mesin Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna adalah dengan memberikan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan pengguna yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan. Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada pengguna selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi adalah pengguna aktif dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 10 pengguna.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-laymani> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi				
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat				
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP				
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian				
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan				
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	70	30		
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	70	30		
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	70	30		
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	70	30		
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	70	30		
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	70	30		
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	75	25		
Skor Total		495	205		



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan pengguna ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Mesin. 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 Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Progam Studi

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Prodi pada Program Studi Teknik Mesin, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi  
 Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik sekali.
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat  
 Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP  
 Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna

Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian sudah berjalan dengan sangat baik.

5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan menunjukkan bahwa 70% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 30% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengguna Lulusan 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 Mesin Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten pada tiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen yang ada di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan adanya wadah informasi yang terbuka dan interaktif bagi pengguna, calon mahasiswa atau pun mahasiswa baru secara online. mungkin bisa berbentuk fitur chat interaktif yang terdapat pada web universitas.
3. Diharapkan perlunya sosialisasi berkaitan dgn prosedur layanan dan evaluasi secara berkala berkaitan dgn layanan untuk perbaikan kualitas layanan
4. Diharapkan selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan (*service excellent*) dengan baik.
5. Diharapkan UWP Meningkatkan kualitas SDM dan lulusan