

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
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 Alumni Terhadap Layanan
Manajemen
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 over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA' and 'BADAN PENJAMINAN MUTU' around a central emblem.

(Muharom, ST., M.T.)

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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen 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 Alumni pada Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen 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 Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen 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.....	7
3.1. Metode Pengolahan Data.....	7
3.2. Analisis Data.....	7
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	9
4.1 Kesimpulan	9
4.2 Rekomendasi.....	9

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen.....	5
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada alumni di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para alumni. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Mesin dan evaluasi perbaikan layanan alumni di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan Penilaian tingkat keberhasilan layanan alumni berupa penilaian kepuasan Alumni sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Alumni adalah Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Mesin sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Alumni yang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen adalah Alumni aktif dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 18 Alumni.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei penilaian kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepalumni-lman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Pelayanan Akademik					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.				
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik				
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan				
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)				
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)				
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)				
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja				
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik				
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				

1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya				
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik				
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu				
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses				
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik				
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif				
II Pelayanan Non Akademik					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai				
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik				
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin				
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik				
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai				
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai				
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif				
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik				
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima				
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)				
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai				
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai				
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses				
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses				
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik				

Tabel 2. Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Pelayanan Akademik					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	50	40	10	
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	60	30	10	
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	60	30	10	
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	50	40	10	
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	60	10	30	
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	60	30	10	
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	50	40	10	
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	50	30	20	
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	60	30	10	
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	50	40	10	
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio-visual)	60	20	20	
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	50	30	20	
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	60	30	10	
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	60	30	10	
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	50	30	20	
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	50	30	20	
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	60	30	10	
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	50	40	10	
1.19	Pegawai/Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	50	40	10	
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	50	30	20	

1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	50	40	10	
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	60	30	10	
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	50	40	10	
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	50	30	20	
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	60	30	10	
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	50	40	10	
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	50	40	10	
Skor Total		54	33	13	
II Pelayanan Non Akademik					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	40	30	30	
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	60	30	10	
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	50	30	20	
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	50	30	20	
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	60	30	10	
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	50	40	10	
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	50	40	10	
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	30	50	20	
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	40	30	30	
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	60	30	10	
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	50	30	20	
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	40	30	30	
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	60	30	10	
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	50	40	10	
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	60	30	10	
Skor Total		50	33	17	

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

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

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan Alumni 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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen

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

1. Pelayanan Akademik

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Akademik menunjukkan bahwa 54% alumni memberikan penilaian sangat baik, 33% alumni memberikan penilaian baik, dan 13% alumni memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Pelayanan Non Akademik

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Non Akademik menunjukkan bahwa 50% alumni memberikan penilaian sangat baik, 33% alumni memberikan penilaian baik, dan 17% alumni memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Non Akademik sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Alumni terhadap Layanan Alumni di Program Studi Teknik Mesin pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Alumni 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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten setiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Mohon pihak kampus mengoptimalkan lagi penggunaan dan transparansi dana dan keuangan yang bersumber dari kerja keras mahasiswa beserta tabungan. jangan hanya pembangunan gedung saja yang di percepat, tapi pembangunan karakter, kerja sama dengan dunia luar, dan penunjang kegiatan non akademik juga harus didukung.
3. Diharapkan ada Sarana untuk alumni di berikan perhatian dan wadah untuk melakukan diskusi.
4. Diharapkan perlu keterlibatan alumni secara jelas dan informatif.
5. Diharapkan Tingkatkan komunikasi dengan mahasiswa serta ormawa sehingga lebih mengetahui apakah mereka puas dengan manajemen kampus, lebih berlapang dada ketika ada kritikan dari mahasiswa, ormawa maupun alumni.