

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN, SARANA DAN
PRASARANA PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**





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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Keuangan, Sarana dan Prasarana
Semester : Genap
Tahun Akademik : 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Surabaya, 18 September 2020

Menyetujui,
Dekan,

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

Unit Penjaminan Mutu



(Muharom, ST., M.T.)

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 Keuangan, Sarana dan Prasarana Di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Mesin yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Prodi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Mesin yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik di masa yang akan datang.

Surabaya, 18 September 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Teknik Mesin
Fakultas Teknik,



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	5
3.1. Metode Pengolahan Data	5
3.2. Analisis Data	5
3.3. Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa 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 mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Mesin dan evaluasi perbaikan layanan keuangan, sarana dan prasarana di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan keuangan, sarana dan prasarana berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Mesin sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Keuanganyang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknik Mesin dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan keuangan, sara dan prasarana di Program Studi Teknik Mesin 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 Keuangan, Sarana dan Prasarana adalah mahasiswa dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 29 mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui

link <https://tinyurl.com/kepmhsw-laykeu18> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II

HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I. Aspek Reliability				
1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
II. Aspek Responsiveness				
2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP				
2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
III. Aspek Assurance				
3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
3.3. Dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
IV. Aspek Empathy				
4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP				
4.2. Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan				
V. Aspek Tangible				
5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai.				
5.2. Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Aspek Reliability	64	28	8	0
2.	Aspek Responsiveness	50	45	5	0
3.	Aspek Assurance	68	29	0	3
4.	Aspek Empathy	55	41	3	1
5.	Aspek Tangible	63	34	3	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana Program Studi Teknik Mesin 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 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Reliability

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 64% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 28% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 8% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *reliability* yang berkaitan dengan apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit, informasi yang diberikan mudah dimengerti di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

2. Aspek Responsiveness

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 45% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 5% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

3. Aspek Assurance

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 68% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 29% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *assurance* yang berkaitan dengan tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen, tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini, dosen & staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

4. Aspek Empathy

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 55% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 41% mahasiswa memberikan penilaian baik, 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup, dan 1% mahasiswa memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *empathy* yang berkaitan dengan dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP, jurusan bersama-sama dengan Program Studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori kurang menuju sangat baik.

5. Aspek Tangible

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan, sarana dan prasarana Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 63% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, 34% mahasiswa memberikan penilaian baik, dan 3% mahasiswa memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *tangible* yang berkaitan dengan ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai, laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah di Program Studi Teknik Mesin bergerak dari kategori cukup menuju sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana di Program Studi Teknik Mesin pada dominan aspek bernilai baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan keuangan, sarana dan prasarana 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 Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Keuanganyang ada di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik dan Ketua Program Studi Teknik Mesin dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan keuangan, sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Mesin dapat memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.