

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

Surabaya, 18 September 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Semester Genap 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 Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi 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, 18 September 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 Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan 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 Pelayanan 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 Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen 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 kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemenyang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika 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 Manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man20> 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 Proses Pendidikan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Ruang Kelas				
2	1.2. Fasilitas - Penyejuk Ruangan				
3	1.3. Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)				
4	1.4. Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot				
5	1.5. Kamar Mandi/Toilet				
6	1.6. Laboratorium				
7	2.1. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum				
8	2.2. Keramahan Layanan Akademik				
9	2.3. Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi				
10	2.4. Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)				
11	2.5. Informasi tentang Beasiswa				
12	2.6. Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
13	2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi				
14	3.1. Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				
15	3.2. Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
16	3.3. Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum				
17	3.4. Peralatan laboratorium				

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Ruang Kelas	15	85		
2	1.2. Fasilitas - Penyejuk Ruangan	85	15		
3	1.3. Ketersediaan alat pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	10	90		
4	1.4. Fasilitas wifi Internet gratis/hot spot	15	85		
5	1.5. Kamar Mandi/Toilet	15	85		
6	1.6. Laboratorium	15	85		
7	2.1. Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum	10	90		
8	2.2. Keramahan Layanan Akademik	85	15		
9	2.3. Keramahan Layanan Surat Menyurat / Administrasi	85	15		

10	2.4.Informasi tentang Kegiatan Ilmiah (Seminar, Kuliah Umum, dll)	90	10		
11	2.5.Informasi tentang Beasiswa	90	10		
12	2.6.Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	90	10		
13	2.7 Informasi tentang Pelaksanaan Tugas Akhir / Skripsi	90	10		
14	3.1.Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	10	90		
15	3.2. Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	85	15		
16	3.3. Kemampuan Dosen dalam membimbing praktikum	15	85		
17	3.4.Peralatan laboratorium	90	10		
TOTAL		895	805	0	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemendi 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 52.65% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 47.35% mahasiswa menilai baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Manajemen 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 kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemnyang 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 Manajemnyang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemnyang terbaik bagi mahasiswa.