

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
SEMESTER GASAL 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
Manajemen Prodi
Semester : Gasal
Tahun Akademik : 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Menyetujui,
Dekan,



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

Surabaya, 04 Maret 2020

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 Manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra Semester Gasal 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 Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di 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 Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi 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 Mesin dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik di masa yang akan datang.

Surabaya, 04 Maret 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 Manajemen Prodi	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 Manajemen Prodi...	2
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	5

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 manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan penilaian tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen 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 survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Mesin sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemenyang diberikan oleh Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Mesin dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan manajemen 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 manajemen adalah mahasiswa aktif dilingkungan Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 29 mahasiswa.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di program studi teknik mesin Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmhsw-man19> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Fasilitas					
1.1	Ruang Kelas				
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan				
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)				
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot				
1.5	Kamar Mandi/Toilet				
1.6	Laboratorium				
II Layanan					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum				
2.2	Keramahan Layanan Akademik				
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi				
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)				
2.5	Informasi tentang Beasiswa				
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang				
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi				
III PELAKSANAAN PRAKTIKUM					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum				
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan				
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum				
3.4	Peralatan Laboratorium				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
I Fasilitas					
1.1	Ruang Kelas	80	20	0	0
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan	80	20	0	0
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	70	30	0	0
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot	70	0	0	0
1.5	Kamar Mandi/Toilet	70	0	0	0
1.6	Laboratorium	70	30	0	0
Skor Total		74	26	0	0
II Layanan					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum	80	20	0	0
2.2	Keramahan Layanan Akademik	85	15	0	0
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi	85	15	0	0
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	80	20	0	0
2.5	Informasi tentang Beasiswa	75	25	0	0
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	80	20	0	0
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi	80	20	0	0
Skor Total		81	19	0	0
III PELAKSANAAN PRAKTIKUM					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi pratikum	80	20	0	0
3.2	Kelengkapan materi pratikum yang diberikan	80	20	0	0
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	82	18	0	0
3.4	Peralatan Laboratorium	85	15	0	0
Skor Total		82	18	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di 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 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi

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

1. Aspek Fasilitas

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Fasilitas menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Fasilitas yang berkaitan dengan ruang kelas, fasilitas-penyejuk ruangan, ketersediaan alat pendukung (proyektor, dan computer), fasilitas wifi internet gratis, kamar mandi dan laboratorium sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek Layanan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Layanan menunjukkan bahwa 81% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 19% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Layanan yang berkaitan dengan Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum, Keramahan Layanan Akademik, Keramahan Layanan, Surat Menyurat/Administrasi, Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll), Informasi tentang Beasiswa, Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang, dan Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek Pelaksanaan Pratikum

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelaksanaan Pratikum menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 18% mahasiswa memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelaksanaan Pratikum yang berkaitan dengan Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, Kelengkapan materi praktikum yang diberikan, Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, dan Peralatan Laboratorium di Program Studi Teknik Mesin sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Mesin pada semua aspek 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 mahasiswa terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang 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 Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Mesin dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi mahasiswa.