

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP  
LAYANAN MANAJEMEN PRODI DI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

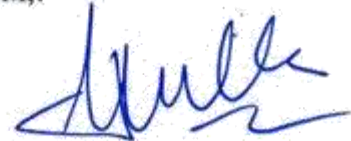
Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen  
Prodi Di Program Studi Manajemen  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.



DR. Woro Utari S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM,.



Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.  
NIDN. 0706047301

Mengetahui,  
Kepala BPM



DR. Ir. Mei Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan pada Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen.....	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan .....	5
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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data .....	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan .....	6
4.2 Rekomendasi.....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan terhadap mitra di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mitra kerjasama. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi adalah mitra yang melakukan kerjasama di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-laymanj> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi

<b>ASPEK YANG DIUKUR</b>	<b>TINGKAT KEPUASAN MITRA (%)</b>			
	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>
1. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)				
2. Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
3. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman				
4. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi				
5. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan layanan				
6. Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mitra				
7. Keterlibatan mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus				
8. Tersedianya system informasi antara prodi dan mitra untuk melakukan komunikasi				
9. Keterlibatan mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan				
10. Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala				

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen. 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 2. 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 Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra**

Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis tidak dapat dijelaskan secara deskriptif. Hal ini dikarenakan tidak ada data kuesioner yang masuk.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen tidak bisa disimpulkan karena tidak ada data yang masuk.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan mitra terhadap layanan manajemen prodi.
3. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen menjalin hubungan baik dengan mitra sehingga akan terjalin hubungan yang harmonis.