

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Layanan Keuangan  
Program Studi Teknik Industri  
Semester : Gasal  
Tahun Akademik : 2018/2019  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri  
Nama UPM : Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.

Surabaya, 04 Maret 2019

Unit Penjaminan Mutu

Menyetujui,  
Dekan,



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

A blue ink signature of Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M., written over a circular official stamp of Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Badan Penjaminan Mutu.

(Krisnadhi Hariyanto, ST., M.M.)

Mengetahui,  
Kepala BPM,

A blue ink signature of Dr. Ir. Mel Indrawati, M.M., written over a circular official stamp of Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Badan Penjaminan Mutu.

(Dr. Ir. Mel Indrawati, M.M.)

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2018/2019 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

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

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

Surabaya, 04 Maret 2019  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik,



Krisnadhi Hariyanto, S.T., M.M.

## 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 Proses Pendidikan ..	6
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi .....	7

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap .....	4
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Teknik Industri 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 Industri dan evaluasi perbaikan Layanan Keuangandi Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan berupa penilaian kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Keuanganyang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Industri dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Keuangan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 16 mahasiswa.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodidi Program Studi Teknik Industri 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

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.				
2	1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.				
3	2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP				
4	2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.				
5	3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.				
6	3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.				
7	3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.				
8	4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP				
9	4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.				
10	5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai.				
11	5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.				
12	5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.				



Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Apabila mahasiswa membutuhkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran SPP, pelayanan yang diberikan tidak berbelit belit.	10	90		
2	1.2. Informasi yang diberikan mudah dimengerti.	10	90		
3	2.1. Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran SPP	13	87		
4	2.2. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan.	14	86		
5	3.1. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak dosen.	85	15		
6	3.2. Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari jurusan khususnya program studi anda saat ini.	85	15		
7	3.3. Dosen & Staff tidak menerima pemberian apapun sebagai ucapan terima atau gratifikasi dari mahasiswa atau orang tua mahasiswa.	12	88		
8	4.1. Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam, pandemik ada kebijakan pembayaran SPP	14	86		
9	4.2 Jurusan bersama sama dengan Program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi keduakaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan.	13	87		
10	5.1. Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang Duduk / Belajar) bagi Mahasiswa, yang memadai.	15	85		
11	5.2 Laboratorium yang memadai, sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja.	17	83		
12	5.3. Fasilitas kegiatan extra kurikuler tersedia dan dapat digunakan dengan mudah.	12	88		
Total		300	900	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodidid Program Studi Teknik Industri 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 Industri. 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 Prodi Di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 33.33% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, dan 66.67% menyatakan Baik.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi di Program Studi Teknik Industri pada dominan aspek bernilai baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Keuangan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Keuanganyang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Industri dan Ketua Program Studi Teknik Industri dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Keuangan yang ada di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Industri.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Industri dapat memberikan Layanan Keuangan yang terbaik bagi lulusan mahasiswa.