



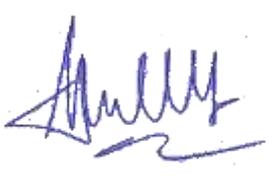
**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN  
TAHUN 2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2020**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen  
Manajemen Prodi Tahun 2020

PENGESAHAN		
Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu	Mengetahui Ketua Program Studi	Disahkan oleh Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M.	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0706047301	NIDN.0719046901	NIP. 196605201992032001

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen manajemen prodi.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Mitra atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen prodi Manajemen tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2020  
UPM

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	2
<b>BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Metode Analisis Data	3
	2.5 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1.** Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Mitra
- Tabel 2.2.** Tingkat Kepuasan
- Tabel 3.1** Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen pada periode 2020 Program Studi Manajemen
- Tabel 3.2** Nilai Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan Manajemen 2020 Program Studi Manajemen
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020

## DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 4.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada Program Studi Manajemen

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen manajemen prodi.

Kepuasan Mitra terhadap proses layanan manajemen dapat dinilai melalui :

- a. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)
- b. Ketersediaan fasilitas yang nyaman dan memadai
- c. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi
- d. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi
- e. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan

Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjangkau tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen manajemen yang diberikan oleh Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Mitra terhadap proses layanan manajemen di masing-masing prodi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen manajemen di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas layanan manajemen untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjangkau informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersedianya dokumen laporan Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2020 serta rekomendasi perbaikan sistem pelayanan manajemen dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

#### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

## BAB 2 METODE SURVEI

### 2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Mitra terhadap proses layanan manajemen dapat dinilai melalui :

- a. Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)
- b. Ketersediaan fasilitas yang nyaman dan memadai
- c. Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi
- d. Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi
- b. Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan:

### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Mitra terhadap proses layanan manajemen telah disebarakan melalui link: <https://tinyurl.com/kepmitra-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Mitra Program Studi Manajemen Tahun 2020.

### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Mitra yang berkerja sama dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2020

### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian layanan manajemen di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mitra**

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut : Persentase skor = Jumlah Mitra yang menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total Mitra yang mengisi kuesioner

**Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan**

No	Persentase%	Kategori Kualitas/ Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

### **2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan KeMitraan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

### BAB 3

#### HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen

Hasil survei kepuasan Mitra terhadap proses Layanan Manajemen Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Mitra terhadap proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan Manajemen Program Studi Manajemen Tahun 2020**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	0%	0%	75%	25%	100%
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	8%	0%	58%	33%	100%
3	Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman	0%	8%	58%	33%	100%
4	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	0%	8%	42%	50%	100%
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	8%	0%	25%	67%	100%
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	8%	0%	42%	50%	100%
7	Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	0%	0%	50%	50%	100%
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	8%	0%	33%	58%	100%
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	17%	0%	58%	25%	100%
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	8%	8%	50%	33%	100%
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>3</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>120</b>
<b>Presentase</b>		<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>49%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

## BAB 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen pada Program Studi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Mitra program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 43%, nilai Baik sejumlah 49%, nilai Cukup sejumlah 3%, nilai kurang 6%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Mitra terhadap proses layanan manajemen di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

#### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Mitra terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Proses Layanan Manajemen Pada Program Studi Manajemen**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
Peningkatan komunikasi dengan Mitra untuk merencanakan program berkelanjutan	Akan disampaikan kepada KPS dan Dosen bersangkutan