

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MITRA
KERJASAMA TERHADAP MANAJEMEN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mitra Terhadap Layanan
Manajemen Program Studi Teknik Informatika
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Teknik
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik


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 Mitra Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen 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 Mitra terhadap layanan manajemen Prodi Prodi 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, 10 Mei 2020

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	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
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen Prodi 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 Mitra 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

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen Prodi Akademik Program Studi Teknik Informatika.....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mitra 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 mitra. 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 mitra sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mitra adalah survei Mitra terhadap layanan manajemen Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemen yang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei Mitra 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 mitra selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Mitra terhadap layanan manajemenProdi Prodi adalah mitra dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan mitra mitra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Mitra terhadap layanan manajemenProdi Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepmitra-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan diberikan kepada 27 mitra ini dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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 pelayanan				
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra				
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus				
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi				
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan				
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Terhadap Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		(%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kompetensi prodi dalam memberikan layanan (profesional, komunikatif dan responsif)	77,78	22,22	0	0
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	66,67	33,33	0	0
3	Ketersediaan ruang pelayanan yang	62,96		0	0

	nyaman		37,04		
4	Kemudahan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi	66,67	33,33	0	0
5	Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	74,07	25,93	0	0
6	Ketersediaan tempat untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan Mitra	59,26	40,74	0	0
7	Keterlibatan Mitra untuk membrikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus	88,89	11,11	0	0
8	Tersedianya sistem informasi antara prodi dan Mitra untuk melakukan komunikasi	85,19	14,81	0	0
9	Keterlibatan Mitra dalam mensosialisasikan program kegiatan	62,96	37,04	0	0
10	Hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala	55,56	44,44	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Mitra terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mitra 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 Mitra terhadap layanan manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Mitra terhadap layanan manajemen Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan kebanyakan Mitra memberikan penilaian sangat baik. Khususnya aspek Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian mitra Layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Mitra terhadap layanan manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai sangat baik khususnya Keterlibatan Mitra untuk memberikan masukan terkait kegiatan pengembangan kampus.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra. Khususnya untuk meningkatkan hasil kegiatan didesiminasikan secara berkala.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Mitra terhadap layanan manajemen Prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang 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 Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi lulusan mitra.