

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi  
Semester : Gasal  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., M.T.

Menyetujui,  
Dekan,



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

Surabaya, 04 Maret 2021

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 2020/2021 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 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 2021

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 .....	2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....	4
3.1. Metode Pengolahan Data .....	4
3.2. Analisis Data .....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Prodi .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	7
4.1 Kesimpulan .....	7
4.2 Rekomendasi .....	7

## 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 pengukuran 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 manajemen yang 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 25 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
<b>I Fasilitas</b>					
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				
<b>II Layanan</b>					
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				
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
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
<b>I Fasilitas</b>					
1.1	Ruang Kelas	85	15	0	0
1.2	Fasilitas-Penyejuk Ruangan	85	15	0	0
1.3	Ketersediaan Alat Pendukung (Proyektor, Komputer, dll)	85	15	0	0
1.4	Fasilitas Wifi Internet gratis/hot spot	80	20	0	0
1.5	Kamar Mandi/Toilet	80	20	0	0
1.6	Laboratorium	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II Layanan</b>					
2.1	Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Pratikum	80	20	0	0
2.2	Keramahan Layanan Akademik	80	20	0	0
2.3	Keramahan Layanan Surat Menyurat/Administrasi	78	22	0	0
2.4	Informasi tentang kegiatan Ilmiah (seminar, kuliah umum, dll)	80	20	0	0
2.5	Informasi tentang Beasiswa	85	15	0	0
2.6	Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan/Magang	82	15	0	0
2.7	Informasi tentang pelaksanaan Tugas Akhir/Skripsi	80	20	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>81</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>III PELAKSANAAN PRAKTIKUM</b>					
3.1	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	80	20	0	0
3.2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	85	15	0	0
3.3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	83	17	0	0
3.4	Peralatan Laboratorium	84	16	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>83</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## **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 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 83% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 17% 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 83% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 17% 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 Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Mesin 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.