

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



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

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja  
Lulusan Program Studi Teknik Informatika  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Teknik/ Teknik Informatika  
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom, M. Kom**

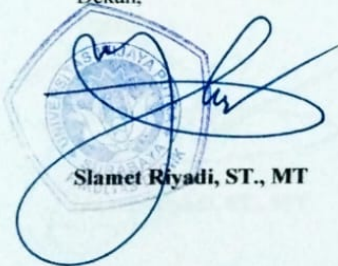
Surabaya, 4 Maret 2021  
Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



**Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Mengetahui,

Dekan,

  
**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 Pengguna Layanan Manajemen Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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 Pengguna 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, 04 Maret 2021

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 .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap .....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan .....	8
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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja .....	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 Pengguna Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada pengguna 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 pengguna. 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 pengguna sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna adalah survei Pengguna 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 Pengguna 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 alumni selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni pengguna.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan alumni pengguna dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra. Adapun dari 21 orang alumni yang lulus tahun 2020, ada 20 orang yang mengisi survey.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Prodi

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	2
1	Etika					
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)					
3	Kemampuan berbahasa asing					
4	Penggunaan teknologi informasi					
5	Kemampuan berkomunikasi					
6	Kerjasama					
7	Pengembangan diri					

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	2
1	Etika	75	25			Membina etika mahasiswa melalui kegiatan diskusi di kelas dan kerja tim dalam setiap mata kuliah.
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	80	20			Meningkatkan Penelitian Kolaborasi antara dosen dengan Mahasiswa dan Alumni
3	Kemampuan berbahasa asing	65	35			Beberapa mata kuliah diberikan dalam bilingual / Mewajibkan ikut kursus bahasa inggris bagi yang nilai tes masuk kurang dari 450.
4	Penggunaan teknologi informasi	89	11			Menggunakan berbagai aplikasi pembelajaran dan produk teknologi dalam proses pembelajaran
5	Kemampuan berkomunikasi	82	18			Membuat produk pembelajaran berbasis ICT melalui matakuliah bahasa inggris dalam pembelajaran teknik informatika
6	Kerjasama	78	22			Meningkatkan kerjasama melalui kegiatan Kuliah Projek dan Kuliah lapangan
7	Pengembangan diri	74	26			Mengadakan Lokakarya tentang pembelajaran teknik informatika bekerjasama dengan Alumni
<b>Jumlah</b>		<b>543</b>	<b>157</b>			



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodidid Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan pengguna 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 Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### 1. Aspek *Etika*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Etika* menunjukkan bahwa 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Etika sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 2. Aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) menunjukkan bahwa 80% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 3. Aspek *Kemampuan berbahasa asing*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kemampuan berbahasa asing* menunjukkan bahwa 65% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kemampuan berbahasa asing* sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 4. Aspek *Penggunaan Teknologi Informasi*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Penggunaan Teknologi Informasi*

menunjukkan bahwa 89% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Penggunaan Teknologi Informasi* sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 5. Aspek *Kemampuan Berkomunikasi*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kemampuan Berkomunikasi* menunjukkan bahwa 82% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kemampuan Berkomunikasi* sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 6. Aspek *Kerjasama*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kerjasama* menunjukkan bahwa 78% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kerjasama* sudah berjalan dengan baik sekali.

#### 7. Aspek *Pengembangan Diri*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Pengembangan Diri* menunjukkan bahwa 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Pengembangan Diri* sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian pengguna Layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Pengguna Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai sangat baik terutama dibagian Penggunaan Teknologi Informasi. Namun untuk kemampuan berbahasa asing harus ditingkatkan.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Pengguna Lulusan Program Studi Teknik Informatika ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan 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 satu tahun sekali membahas tentang kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan yang terbaik bagi pengguna lulusan.

