

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

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


Surabaya, 4 Maret 2020  
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 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan 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 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 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 .....	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 di 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 Lulusan 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 Prodi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj> 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 2019, ada 19 orang yang mengisi survey.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen 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	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi					
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat					
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP					
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian					
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti					
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan					
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah					
<b>Jumlah</b>						

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

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	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	78	22			
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	77	23			
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	80	20			
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	86	14			
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	85	15			
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	80	20			
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	78	22			
<b>Jumlah</b>		4.587	2.413			



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner Pengguna Layanan Manajemen Prodi Prodidi 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 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 *Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi.*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek ini menunjukkan bahwa 71% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Etika sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat menunjukkan bahwa 82% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek ini sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP menunjukkan bahwa 80% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kemampuan berbahasa asing* sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek *Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian* menunjukkan bahwa 86% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian* sudah berjalan dengan baik sekali.

5. Aspek *Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti* menunjukkan bahwa 85% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti* sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Aspek *Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Kerjasama* menunjukkan bahwa 80% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Kerjasama* sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Aspek *Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.*

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra pada aspek *Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.* Hal ini menunjukkan bahwa 78% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah* 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 Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian. Namun untuk memberi pelayanan dan respon 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.

