

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap  
Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen  
Semester : Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Manajemen  
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.



Mengetahui,  
Dekan,

DR. Woro Utari S.E., M.M.  
NIDN. 0010106702

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM, .



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

Mengetahui,  
Kepala BPM



DR. Ir. Mer Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Program Studi Manajemen kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen.....	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan .....	5
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 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1 Metode Pengolahan Data .....	4
3.2 Analisis Data.....	4
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra .....	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan .....	6
4.2 Rekomendasi.....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Layanan pengguna lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah baik, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan layanan manajemen prodi adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan layanan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi adalah para pengguna yang telah merekrut lulusan di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan

secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-layman> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap layanan Manajemen Prodi

<b>ASPEK YANG DIUKUR</b>	<b>TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (%)</b>			
	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup</b>	<b>Kurang</b>
1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	-	1	-	-
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	-	1	-	-
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	-	1	-	-
4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	-	1	-	-
5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	-	1	-	-
6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	1	-	-	-
7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	-	1	-	-
<b>Persentase (%)</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	-	-

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen. 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 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

### **3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Lulusan Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada tabel diatas. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 14% pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 86% pengguna lulusan memberikan penilaian. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.