

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2021**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap  
Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi  
Tahun : 2021  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 4 Oktober 2021

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

Mengetahui,  
Kepala BPM



## PENGANTAR

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

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan kinerja lulusan Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 4 Oktober 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,  
Psikolog

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi .....	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 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi .....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan kinerja lulusan berupa penilaian kepuasan pengguna lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja lulusan adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas kinerja lulusan yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja lulusan selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan adalah pengguna lulusan dari Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link

<https://tinyurl.com/keppenggunakerjalulusan> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna lulusan dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2021.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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 Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Etika	80	20	0	0
2.	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	88	12	0	0
3.	Kemampuan berbahasa asing	78	22	0	0
4.	Penggunaan teknologi informasi	81	19	0	0
5.	Kemampuan berkomunikasi	90	10	0	0
6.	Kerjasama	89	11	0	0
7.	Pengembangan diri	84	16	0	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisisioner kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan pengguna lulusan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 lulusan 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 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

#### **1. Aspek Etika**

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 80% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 20% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek etika yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

#### **2. Aspek Keahlian Pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama)**

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 88% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 12% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.



3. Aspek Kemampuan Berbahasa Asing

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 78% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 22% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan berbahasa asing yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

4. Aspek Penggunaan Teknologi Informasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 81% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 19% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penggunaan teknologi informasi yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

5. Aspek Kemampuan Berkomunikasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 90% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 10% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan berkomunikasi yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

6. Aspek Kerjasama

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 11% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kerjasama yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

7. Aspek Pengembangan Diri

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% pengguna memberikan

penilaian sangat baik, dan 16% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kerjasama yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi pada aspek etika, keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama, pengembangan diri bergerak pada kategori cukup menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kualitas kinerja lulusan yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kualitas kinerja lulusan yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat meningkatkan kualitas lulusan yang lebih baik lagi bagi pengguna lulusan.