

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
TAHUN 2020**



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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap  
Layanan Manajemen Program Studi Psikologi  
Tahun : 2020  
Fakultas/Prodi : Psikologi  
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 5 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,



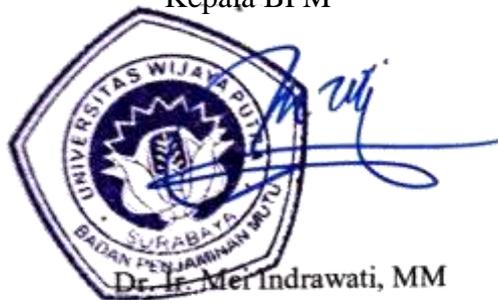
Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Psikolog

UPM,



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

Mengetahui,  
Kepala BPM



Dr. Ir. Mer Indrawati, MM

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Alumni Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dengan berkoordinasi dengan Badan Penjamian Mutu (BPM) Universitas Wijaya Putra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 5 Oktober 2020

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 Alumni Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen 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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen 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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen 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 kepada mahasiswa 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 alumni. 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 layanan manajemen berupa penilaian kepuasan alumni sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian kepuasan alumni terhadap layanan manajemen adalah alumni dari Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 7 alumni.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepalumni-lman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan alumni dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

## BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Alumni (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>1.</b>	<b>Pelayanan Akademik</b>				
	1.1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
	1.2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.				
	1.3. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai				
	1.4. Ketersediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
	1.5. Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
	1.6. Dosen memberi perkuliahan dengan baik				
	1.7. Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan				
	1.8. Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
	1.8. Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
	1.10. Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)				
	1.11. Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio-visual)				
	1.12. Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)				
	1.13. Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
	1.14. Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
	1.15. Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi				

	meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja				
	1.16. Tenaga kependidikan melayani dengan baik				
	1.17 Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa				
	1.18 Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
	1.19. Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
	1.20. Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya				
	1.21. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik				
	1.22. Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
	1.23. Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa				
	1.24. Pengumuman Nilai keluar tepat waktu				
	1.25. Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses				
	1.26 Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik				
	1.27. Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif				
<b>2.</b>	<b>Pelayanan Non Akademik</b>				
	2.1. Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai				
	2.2. Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik				
	2.3. Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin				
	2.4.Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik				
	2.5.Fasilitas komputer dan internet memadai				
	2.6.Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai				
	2.7 Organisasi kemahasiswaan yang aktif				
	2.8 Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik				
	2.9 Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima				
	2.10 Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)				
	2.11 Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai				
	2.12 Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai				

	2.13 Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses				
	2.14. Pelayanan Bank mudah diakses				
	2.15. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Alumni (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelayanan Akademik	84	16	0	0
2.	Pelayanan Non Akademik	46	52	2	0

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

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

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan alumni 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 layanan manajemen 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 Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

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

#### 1. Aspek Pelayanan Akademik

Hasil survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 84% alumni memberikan penilaian sangat baik dan 16% alumni memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik yang berkaitan dengan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, dosen memberi perkuliahan dengan baik, kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan, materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan, materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan, praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (kunjungan industry, pkl, magang), fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio-visual), fasilitas laboratorium

yang baik (ruang lab dan alat praktikum), dosen wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan, dosen wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan, dosen pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerjam, tenaga kependidikan melayani dengan baik, pimpinan jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, dosen memiliki profesionalisme dan pengetahuan yang luas, pegawai / tenaga kependidikan memiliki profesionalisme dan pengetahuan yang luas, program studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya, kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik, jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa, jadwal ujian akhir semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa, pengumuman nilai keluar tepat waktu, penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses, pelayanan akademik di program studi dilakukan dengan baik, suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

## 2. Aspek Pelayanan Non Akademik

Hasil survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 46% alumni memberikan penilaian sangat baik, 52% alumni memberikan penilaian baik, dan 2% alumni memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan non akademik yang berkaitan dengan pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai, pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik, keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin, pelayanan kesehatan di kampus dilakukan dengan baik, fasilitas komputer dan internet memadai, kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai, organisasi kemahasiswaan yang aktif, konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik, pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima, fasilitas fisik yang dimiliki program studi memadai (gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu), fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai, sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai, informasi dan pelayanan beasiswa terbuka dan mudah diakses, pelayanan bank mudah diakses, kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori cukup menuju kategori sangat baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori cukup menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan alumni terhadap layanan manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan manajemen 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 layanan manajemen yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan manajemen yang lebih baik lagi bagi alumni.