

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris  
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

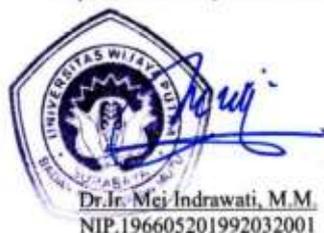
UPM,



Yeni Probawati, S.Pd., M.Pd.  
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S., M.Pd.  
NIDN. 0709068103

Mengetahui  
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.  
NIP.196605201992032001

## PENGANTAR

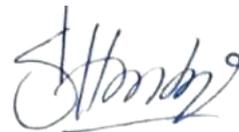
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang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

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris  
Fakultas Sastra Inggris,



S.S.,M.Pd.

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila,

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	6
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 Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.....	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 Alumni Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris FBS 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 Alumni di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Alumni di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Alumni berupa penilaian kepuasan Alumni sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Alumni adalah Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Alumni yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Alumni di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Alumni selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen adalah Alumni aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 21 Alumni.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas  
Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

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

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I 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 dengan ketentuan				
1.4	Kesediaan/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				
1.9	Praktikum laboratorium 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>II 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 Pengukuran Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN ALUMNI (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>I Pelayanan Akademik</b>					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	57	38	5	0
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	62	28	10	0
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	57	38	5	0
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	62	28	6	0
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	28	57	9	6
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	57	33	10	0
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	52	38	5	5
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	52	38	10	0
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	24	43	33	0
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	33	28	19	20
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)	43	38	19	0
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	19	47	34	0
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	57	28	9	6
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	62	28	5	5
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	71	29	0	0
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	62	28	10	0
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	66	28	6	0
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	71	24	5	0
1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	62	28	5	5
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	62	28	5	5
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	38	28	19	15

1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	62	38	0	0
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	76	19	5	0
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	71	14	15	0
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	62	28	10	0
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	62	28	10	0
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	62	38	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>55</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>25</b>
<b>II Pelayanan Non Akademik</b>					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	52	33	9	6
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	57	33	10	0
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	57	38	5	0
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	33	38	19	10
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	47	24	10	19
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	52	38	10	0
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	62	38	0	0
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	52	24	19	5
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	43	43	10	4
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	66	24	10	0
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	57	24	19	0
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	47	19	24	10
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	57	24	19	0
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	52	24	14	10
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	43	24	14	19
<b>Skor Total</b>		<b>52</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Alumni ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Sastra Inggris. 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 adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal})}{\text{Jumlah Dosen}} \times 100\%$$

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:

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra**

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

#### **1. Pelayanan Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Akademik menunjukkan bahwa 55% Alumni memberikan penilaian sangat baik, 10% Alumni memberikan penilaian baik, 10% Alumni memberikan penilaian cukup, dan 25% 10% Alumni memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Akademik sudah berjalan dengan baik namun diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan pelayanan terutama pada butir pertanyaan: 5,7,9,10,11,12,13,14,19,20 dan 21.

#### **2. Pelayanan Non Akademik**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan Non Akademik menunjukkan bahwa 52% Alumni memberikan penilaian sangat baik, 30% Alumni memberikan penilaian baik, 12% Alumni memberikan penilaian cukup dan 6% Alumni memberikan nilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan Non Akademik sudah berjalan dengan baik namun diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan pelayanan terutama pada butir pertanyaan: 1,4,5,8,9,12,14 dan 15.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Alumni terhadap Layanan Alumni di Program Studi Sastra Inggris pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori baik menuju ke baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Alumni di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan ada Sarana untuk alumni di berikan perhatian dan wadah untuk melakukan diskusi.
3. Diharapkan perlu keterlibatan alumni secara jelas dan informatif.
4. Diharapkan Tingkatkan komunikasi dengan mahasiswa serta ormawa sehingga lebih mengetahui apakah mereka puas dengan manajemen kampus, lebih berlapang dada ketika ada kritikan dari mahasiswa, ormawa maupun alumni.