

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
PADA PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
TAHUN 2020**



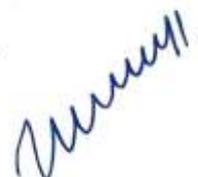
**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap  
Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Semester : Tahun 2020  
Fakultas/Prodi : Ekonomi Pembangunan  
Nama UPM : Alfin Maulana, S.El., M.SEI.

Surabaya, 02 Mei 2021

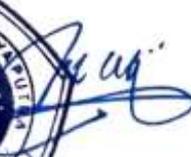
UPM.



Alfin Maulana, S.El., M.SEI.  
NIDN. 0718058703

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

Mengetahui,  
Kepala BPM

  
  
DR. h. M. Indrawati M.M.  
NIP. 196605201992032001

## PENGANTAR

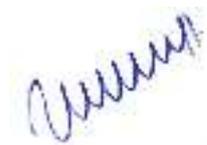
Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Ekonomi Pembangunan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan Program Studi Ekonomi Pembangunan kedepannya.

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

Surabaya, 2 Mei 2021

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Ekonomi Pembangunan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Alfin Maulana, S.EI., M.SEI.

## 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 Ekonomi Pembangunan .....	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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan layanan pada Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

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

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

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2021.

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

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

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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	-	-
Persentase (%)	14	86	-	-

## **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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan. 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan dalam kategori baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan 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 Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.