

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**  
**TAHUN 2022**



**PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS**  
**FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA**  
**UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**  
**2022**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris  
Fakultas Bahasa dan Sastra  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pengguna  
Tahun 2022

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S., M.Pd.	Dr. Yulis Setyowati, M.Pd.	Yeni Probawati, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0709068103	NIDN.0714077502	NIDN. 0718107701

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan pengguna lulusan.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya pengguna lulusan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan kepuasan pengguna lulusan terhadap manajemen program studi tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 3 Januari 2022

UPM



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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN PENGESAHAN		ii
KATA PENGANTAR		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR TABEL		v
DAFTAR DIAGRAM		vi
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	2
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	2
	1.4 Dasar Hukum	
BAB 2	METODE SURVEI	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Waktu dan Tempat	3
	2.5 Metode Analisis Data	4
	2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	5
BAB 3	HASIL SURVEI	6
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	6
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	6
	3.3 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	13
BAB 4	PENUTUP	19
	4.1 Simpulan	19
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	19
LAMPIRAN	1 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	20
	2 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	21

## DAFTAR TABEL

**Tabel 1.** Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan

**Tabel 3.** Rekomendasi dan Tindak Lanjut Survei Pengguna

## DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 1.** Hasil survei kepuasan pengguna lulusan Program Studi Sastra Inggris
- Diagram 2.** Penilaian pada aspek sikap/etika lulusan
- Diagram 3.** Penilaian pada aspek keahlian lulusan
- Diagram 4.** Penilaian pada aspek kemampuan berbahasa asing
- Diagram 5.** Penilaian pada aspek kemampuan penggunaan teknologi
- Diagram 6.** Penilaian pada aspek kemampuan berkomunikasi lulusan
- Diagram 7.** Penilaian pada aspek kemampuan kerjasama lulusan
- Diagram 8.** Penilaian pada kemampuan pengembangan diri lulusan
- Diagram 9.** Penilaian pada aspek kesiapan terjun di masyarakat
- Diagram 10.** Penilaian pada aspek harapan pengguna lulusan
- Diagram 11.** Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris
- Diagram 12.** Penilaian pada aspek tersedianya pedoman akademis prodi
- Diagram 13.** Penilaian pada aspek pelayanan pertanyaan
- Diagram 14.** Penilaian pada aspek pemberian pelayanan sesuai SOP
- Diagram 15.** Penilaian pada aspek perhatian dalam pelayanan
- Diagram 16.** Penilaian pada aspek pemberian informasi yang mudah dipahami
- Diagram 17.** Penilaian pada aspek kenyamanan dalam pelayanan
- Diagram 18.** Penilaian pada aspek pelayanan yang ramah

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan manajemen program studi (prodi).

Pengukuran terkait sejauh mana keberhasilan prodi/fakultas membentuk lulusan yang dapat berguna bagi masyarakat perlu dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna yang ditujukan kepada pengguna lulusan/stakeholder/instansi/lembaga/sekolah. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini berisi tentang sikap/etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan kerja sama, kemampuan pengembangan diri, kesiapan terjun di masyarakat, dan harapan pengguna lulusan terhadap lulusan UWP.

Sedangkan instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi berisi tentang tersedianya pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, kemampuan staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, dan secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni pada Prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa selanjutnya.

Hasil survei ini akan memberikan manfaat langsung bagi prodi, karena selain menjadi bahan monitoring, survei ini dapat berfungsi sebagai umpan balik bagi prodi dan Universitas

untuk mengevaluasi dan memperbaiki kurikulum dan pengelolaan prodi agar lulusan UWP dapat mengakomodir kebutuhan atau tuntutan masyarakat dan pengelola prodi. Selain itu, hasil survei ini juga sangat bermanfaat sebagai penunjang dalam akreditasi.

## **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni UWP pada masing-masing prodi, Fakultas.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra dalam peningkatan kontribusi prodi terhadap kompetensi yang ada di dunia kerja.
4. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai monitoring kemampuan adaptasi lulusan prodi ketika memasuki dunia kerja.
5. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan kualitas prodi di masa yang akan datang
6. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

## **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi di masing-masing Prodi serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan prodi.

## **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

## **BAB 2**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1. Waktu dan Tempat**

Para pengguna lulusan program studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra UWP mulai mengisi survei kepuasan pengguna lulusan pada tanggal 20-30 Desember 2022.

Instrumen survei disebar dengan menggunakan link berikut:

- a. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan  
<https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan>
- b. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
<https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj>

#### **2.2. Komponen dan Aspek Pengukuran**

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan dua instrumen, yaitu:

- a. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni, dan
- b. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.

#### **2.3. Metode Survei**

Kuesioner kepuasan pengguna lulusan akan dikirimkan ke Dekan untuk disampaikan kepada masing-masing prodi selanjutnya masing-masing prodi akan menyebarkan instrumen tersebut kepada pengguna lulusan.

#### **2.4. Responden**

Jumlah responden pada prodi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra sebanyak 20 orang pengguna. Penyebaran survei kepuasan pengguna lulusan telah mendapatkan respon sebanyak 12 dari total pengguna dan dari 12 orang pengguna tersebut hanya 8 orang yang mengisi survei kepuasan pengguna terhadap manajemen prodi. Namun 12 orang pengguna telah memberi penilaian terhadap 16 orang alumni Sastra Inggris yang sedang bekerja pada instansi pengguna. 16 orang alumni Sastra Inggris tersebut telah lulus pada kisaran tahun 2006 -2020, dengan rincian: 1 orang alumni tahun 2006, 1 orang alumni tahun 2010, 2 orang

alumni tahun 2013, 3 orang alumni tahun 2014, 1 orang alumni tahun 2015, 1 orang alumni tahun 2016, 4 orang alumni tahun 2017, 1 orang alumni tahun 2019, dan 1 orang alumni tahun 2020

## 2.5. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian kinerja alumni di program studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

Nilai/Bobot	Predikat/Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah pengguna yang menjawab pada pilihan score}}{\text{Total pengguna yang mengisi kuesioner}} \times 100\%$$

**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

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

## **2.6. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

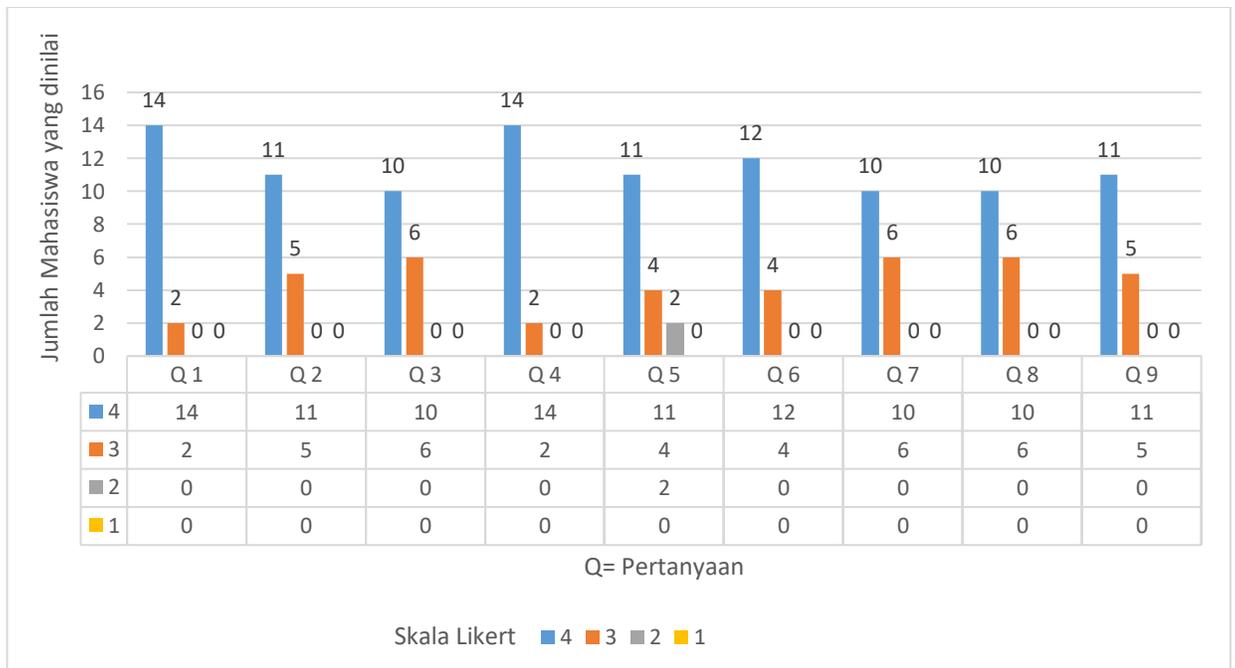
## Bab 3 HASIL SURVEI

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dibuat dalam bentuk diagram batang yang kemudian akan dijabarkan menggunakan persentase dalam bentuk diagram lingkaran. **Diagram 1** menunjukkan gambaran secara keseluruhan hasil survei kepada pengguna lulusan program Studi Sastra Inggris. Diagram lingkaran dibagi kedalam empat bagian berdasarkan tingkat kepuasan Skala Likert berdasarkan **Tabel 1**. **Diagram 2-10** merupakan hasil deskripsi dari **Diagram 1**. Berikut adalah deskripsi hasil survei pengguna lulusan terhadap kinerja alumni di program studi Sastra Inggris.



**Diagram 1.** Hasil survei kepuasan pengguna lulusan Program Studi Sastra Inggris

### 3.2.1 Sikap/Etika



**Diagram 2.** Penilaian pada aspek sikap/etika lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek sikap/etika lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 14/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 2/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 87% alumni mendapatkan penilaian **Sangat Baik** dan 13% lainnya mendapatkan penilaian **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap/Etika lulusan dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.2. Keahlian



**Diagram 3.** Penilaian pada aspek keahlian lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Keahlian lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 11/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 5/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 69% alumni mendapatkan penilaian **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keahlian lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.3. Kemampuan Bahasa Asing



**Diagram 4.** Penilaian pada aspek kemampuan berbahasa asing

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kemampuan Bahasa Asing lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 10/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 6/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 62% alumni mendapatkan penilaian **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Bahasa Asing lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.4. Kemampuan Penggunaan Teknologi



**Diagram 5.** Penilaian pada aspek kemampuan penggunaan teknologi

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kemampuan Penggunaan Teknologi lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 14/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 2/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 87% alumni mendapatkan penilaian **Sangat Baik** dan 13% lainnya mendapatkan penilaian **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Penggunaan Teknologi lulusan dalam bekerja sudah baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

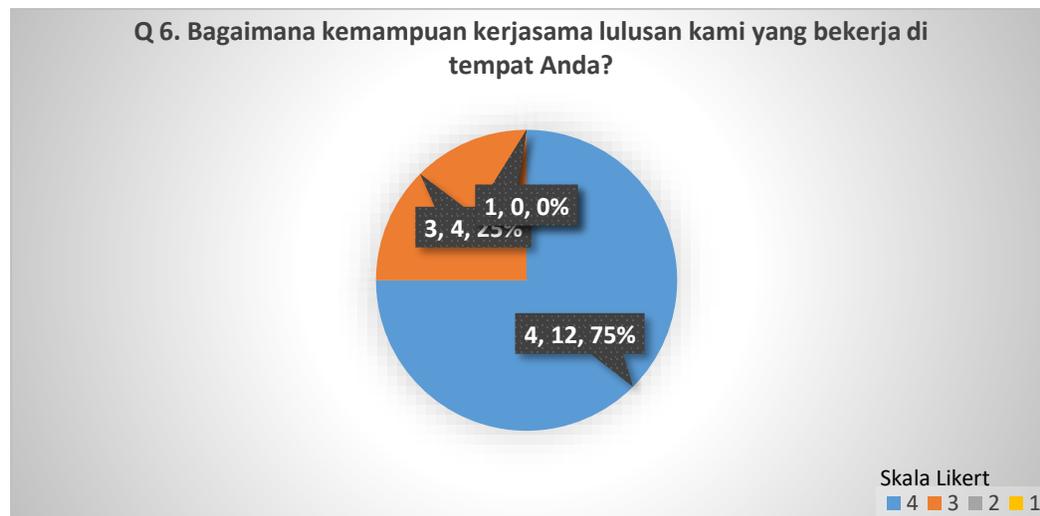
### 3.2.5. Kemampuan Berkomunikasi



**Diagram 6.** Penilaian pada aspek kemampuan berkomunikasi lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kemampuan Berkomunikasi lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 11/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 5/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 69% alumni mendapatkan penilaian **Baik** Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Berkomunikasi lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.6. Kemampuan Kerjasama



**Diagram 7.** Penilaian pada aspek kemampuan kerjasama lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 12/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 4/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 75% alumni mendapatkan penilaian **Baik** Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

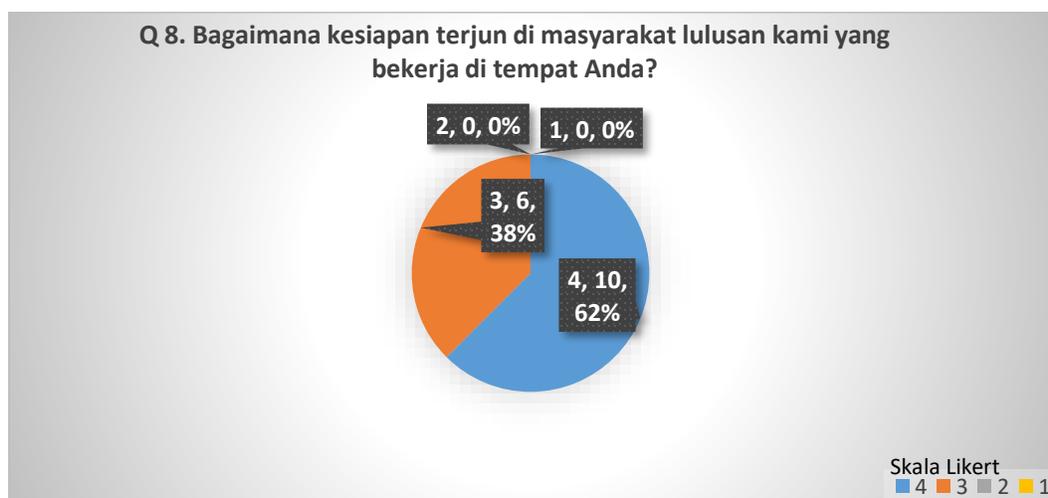
### 3.2.7. Kemampuan Pengembangan Diri



**Diagram 8.** Penilaian pada kemampuan pengembangan diri lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 10/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 6/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 62% alumni mendapatkan penilaian **Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

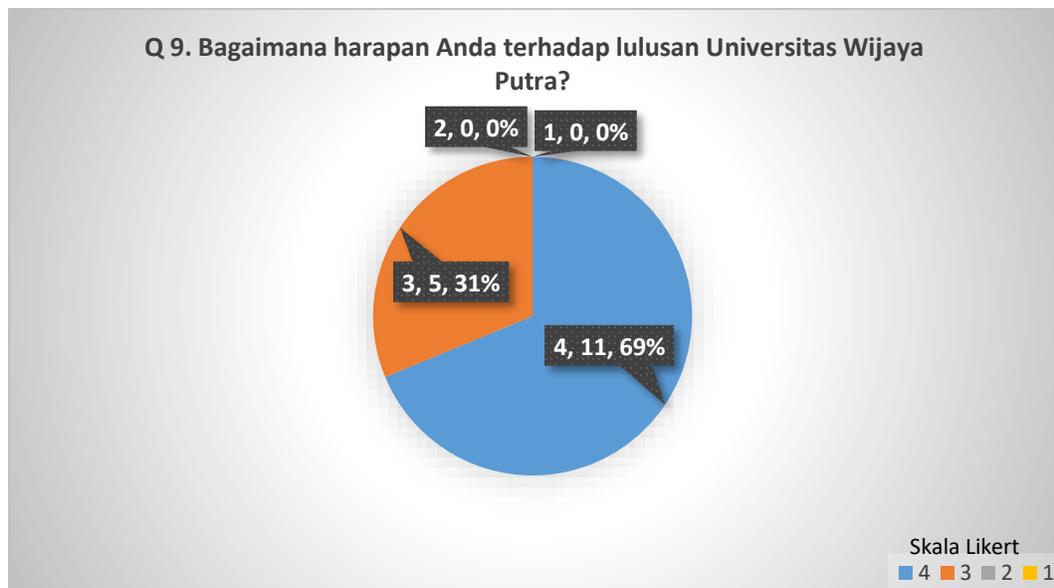
### 3.2.8. Kesiapan Terjun dimasyarakat



**Diagram 9.** Penilaian pada aspek kesiapan terjun di masyarakat

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 10/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 6/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 62% alumni mendapatkan penilaian **Baik** Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat lulusan dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.9. Harapan Pengguna

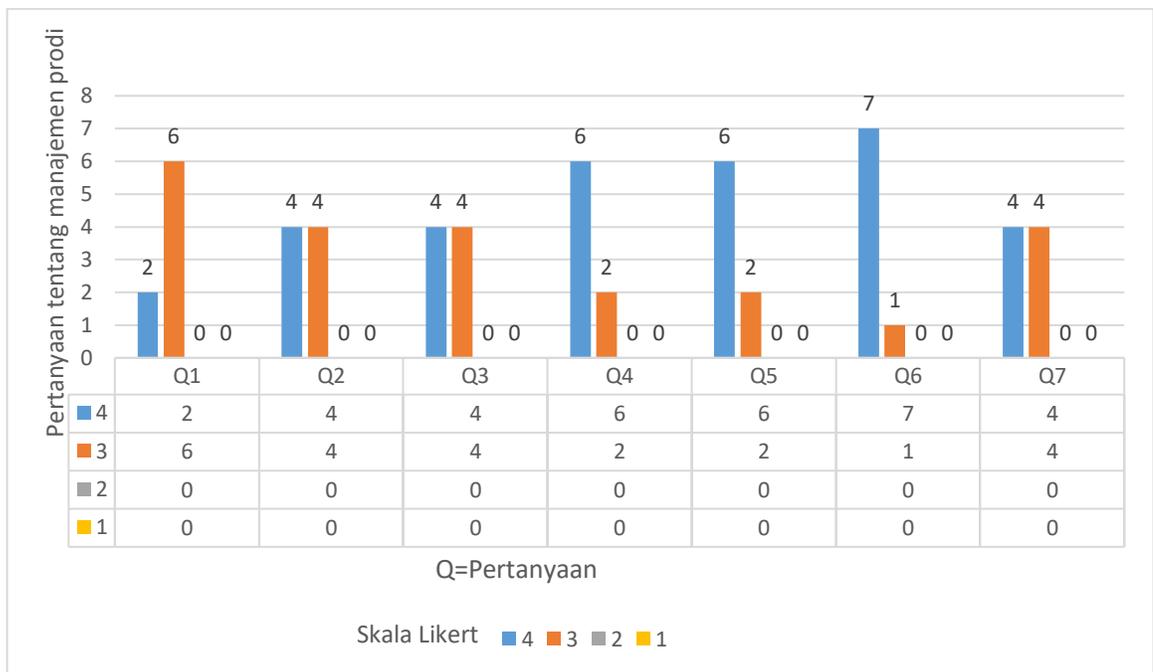


**Diagram 10.** Penilaian pada aspek harapan pengguna lulusan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Sastra Inggris pada aspek Harapan Pengguna lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 11/16 orang alumni Program Studi Sastra Inggris mendapatkan nilai 4, dan 5/16 orang lainnya mendapatkan nilai 3. Ini berarti bahwa 69% alumni mendapatkan penilaian **Baik** Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Harapan Pengguna lulusan terhadap lulusan Program Studi Sastra Inggris dalam bekerja sudah baik dan memuaskan pihak pengguna.

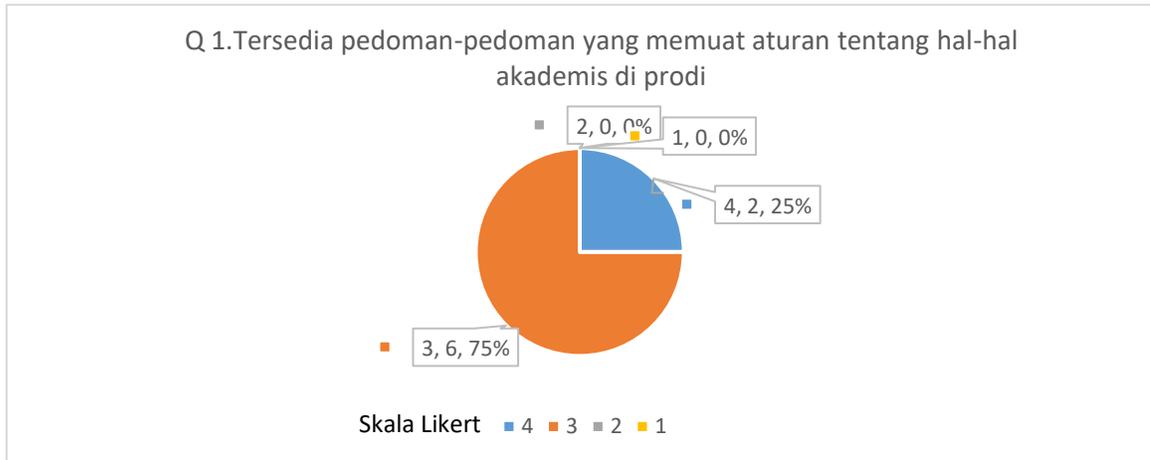
### 3.3. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dibuat dalam bentuk diagram batang yang kemudian akan dijabarkan menggunakan persentase dalam bentuk diagram lingkaran. **Diagram 11** menunjukkan gambaran secara keseluruhan hasil survei kepada pengguna lulusan program Studi Sastra Inggris terhadap Layanan Manajemen Prodi. Diagram lingkaran dibagi kedalam empat bagian berdasarkan tingkat kepuasan Skala Likert berdasarkan **Tabel 1**. **Diagram 12-18** merupakan hasil deskripsi dari **Diagram 11**. Berikut adalah deskripsi hasil survei pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Sastra Inggris.



**Diagram 11.** Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Sastra Inggris

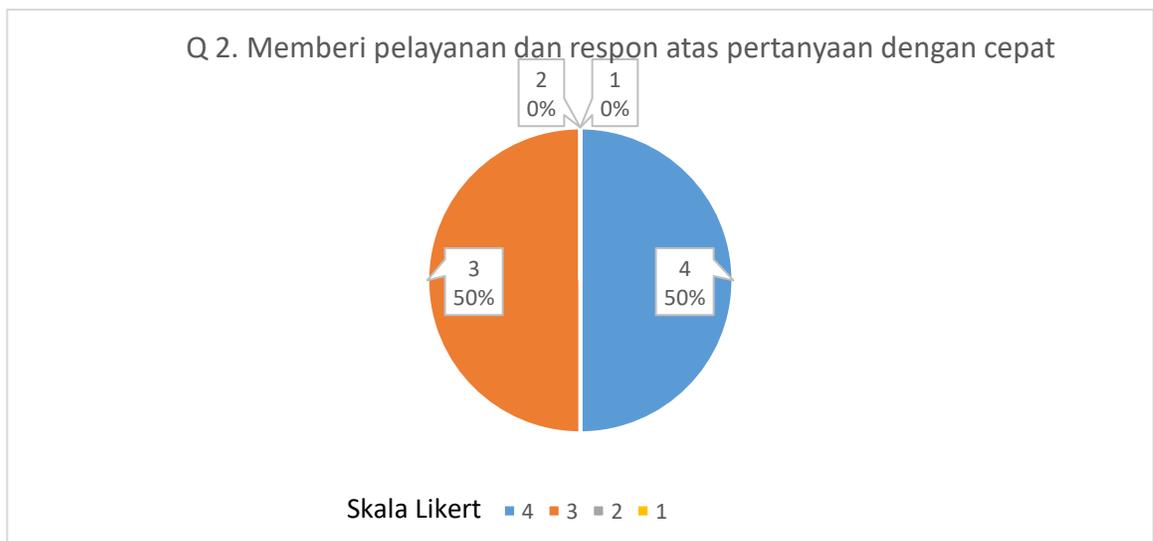
### 3.3.1 Pedoman Akademis



**Diagram 12.** Penilaian pada aspek tersedianya pedoman akademis prodi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik sekali.

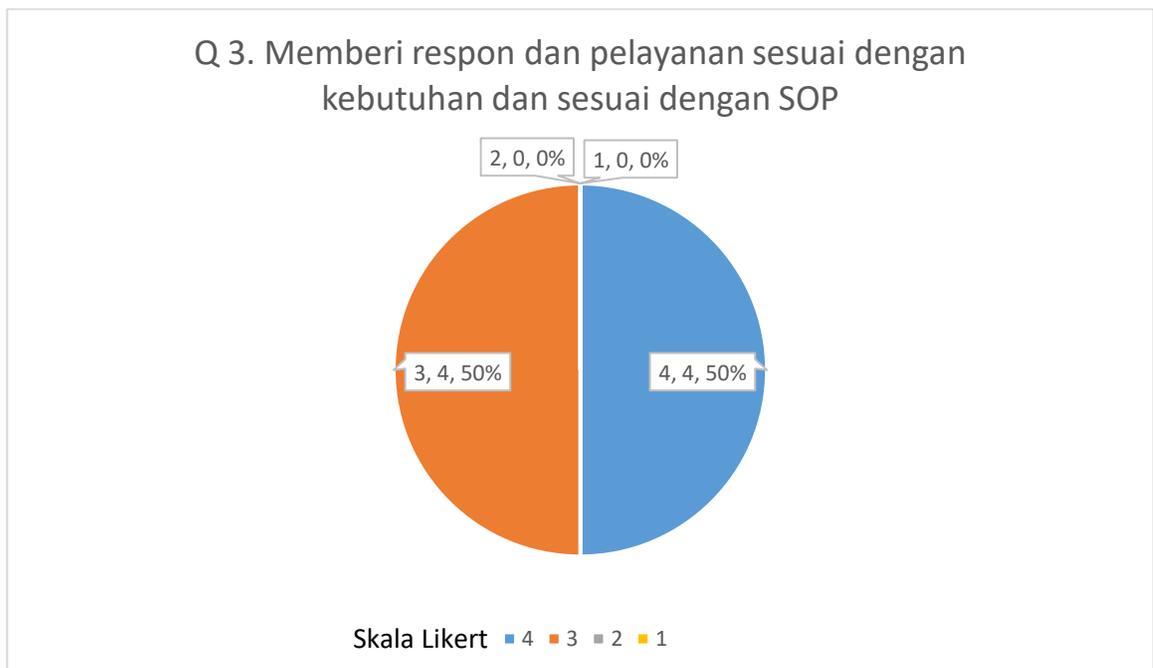
### 3.3.2 Pelayanan Pertanyaan



**Diagram 13.** Penilaian pada aspek pelayanan pertanyaan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek pemberian pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pemberian pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sudah berjalan dengan baik.

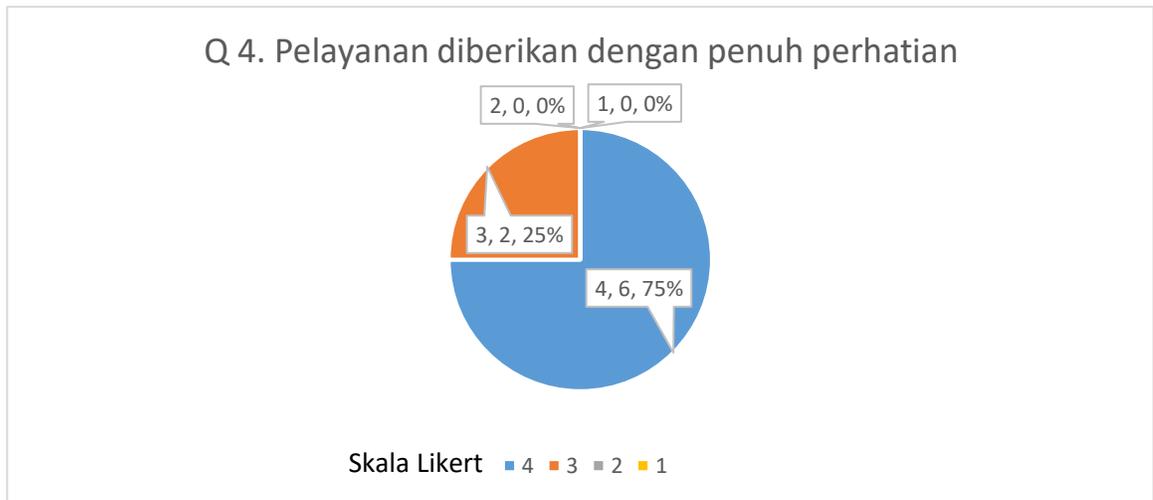
### 3.3.3 Pelayanan sesuai SOP



**Diagram 14.** Penilaian pada aspek pemberian pelayanan sesuai SOP

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP sudah berjalan dengan baik.

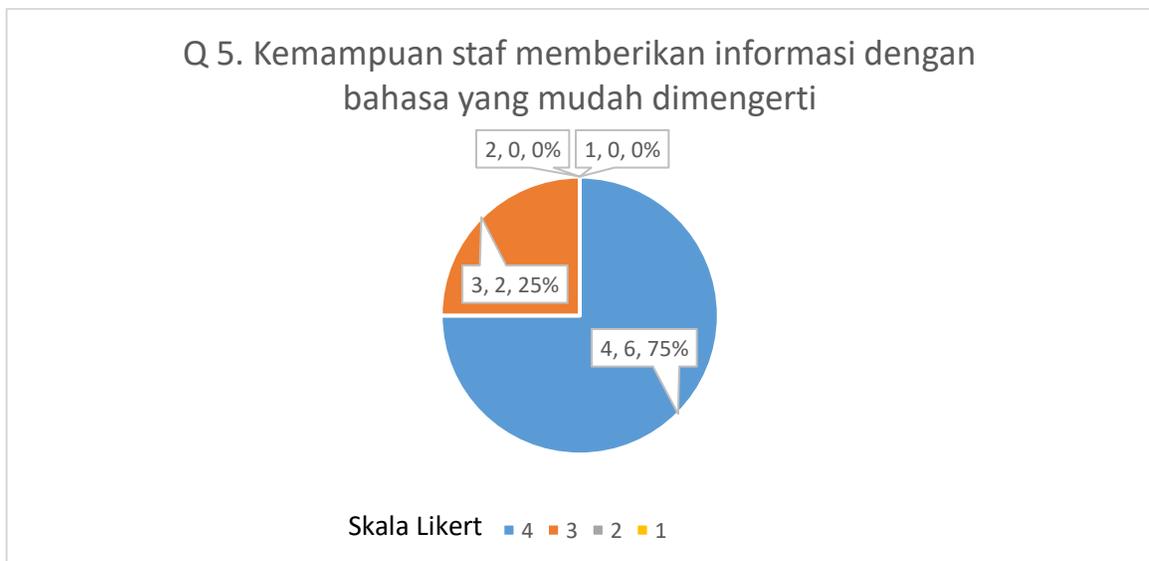
### 3.3.4 Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian



**Diagram 15.** Penilaian pada aspek perhatian dalam pelayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian sudah berjalan dengan baik.

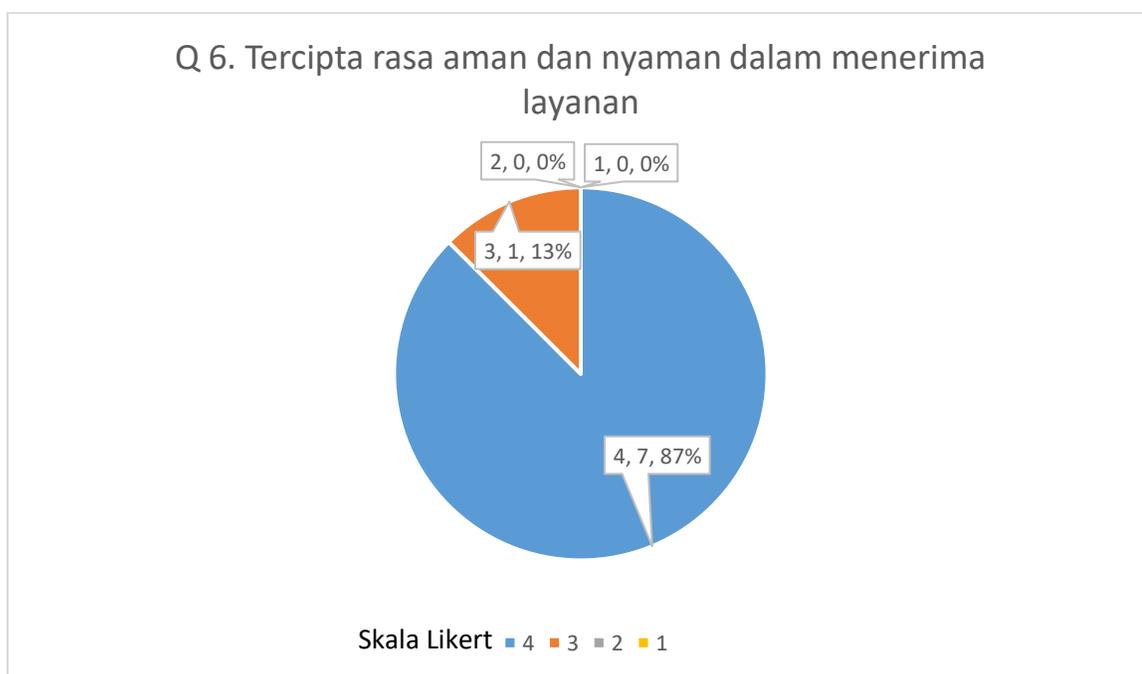
### 3.3.5 Pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti



**Diagram 16.** Penilaian pada aspek pemberian informasi yang mudah dipahami

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sudah berjalan dengan sangat baik.

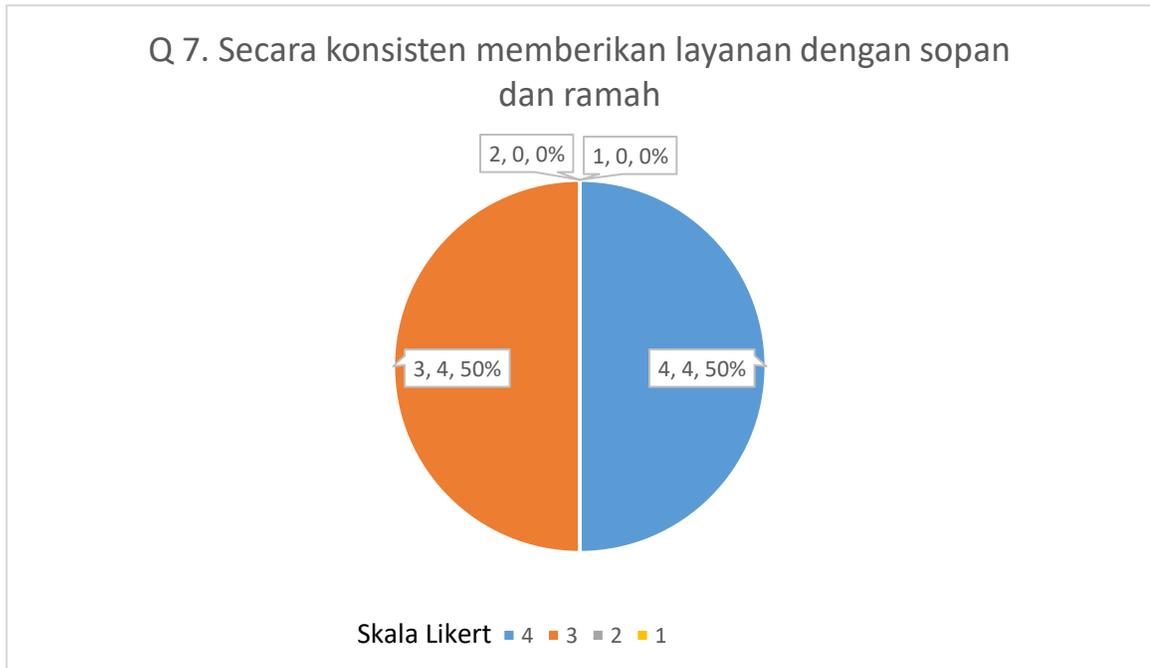
### 3.3.6 Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan



**Diagram 17.** Penilaian pada aspek kenyamanan dalam pelayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan menunjukkan bahwa 87% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 13% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan sudah berjalan dengan sangat baik.

### 3.3.7 Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah



**Diagram 18.** Penilaian pada aspek pelayanan yang ramah

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **sangat baik** dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah sudah berjalan dengan baik sekali dan perlu lebih ditingkatkan.

## Bab 4

### PENUTUP

#### 4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan Program Studi Sastra Inggris terhadap kinerja alumni secara keseluruhan mendapatkan penilaian yang **Sangat Baik** sebanyak 71% dan 28% memberikan nilai **Baik**. Nilai terbanyak pada kriteria sangat bagus diberikan oleh pengguna kepada para lulusan Prodi Sastra Inggris terutama pada aspek etika/sikap alumni dan kemampuan para-alumni dalam menggunakan teknologi.

Sedangkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Prodi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra secara keseluruhan menunjukkan bahwa 59% pengguna memberikan nilai **Sangat Baik** dan nilai **Baik** diberikan sebanyak 41%. nilai sangat baik terutama diberikan pada aspek tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan. Mayoritas pengguna memberikan nilai baik diberikan pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi.

#### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

**Tabel 3. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Survei Pengguna**

No	Rekomendasi	Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni		
1	Dekan dan Kaprodi memastikan bahwa lulusan dari program studi benar-benar mendapat pembekalan skill bahasa Inggris dan beberapa skill lainnya yang nantinya dapat digunakan di tempat mereka bekerja	Memastikan RPS yang disusun oleh para-Dosen sudah sesuai dengan kurikulum, cpl, dan cpmk
Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi		
1	Dekan dan Kaprodi memastikan bahwa telah tersedia dokumen yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	UPM menyusun dokumen yang belum dimiliki oleh Prodi atas petunjuk Dekan dan Kaprodi

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

NO	ASPEK YANG DIUKUR
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra

**Lampiran 2.** Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi

<b>NO</b>	<b>ASPEK YANG DIUKUR</b>
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah