

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LULUSAN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan
Manajemen Prodi Program Studi Administrasi Negara
Semester : Tahun Akademik 2019/2020
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi negara
Nama UPM : Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

Surabaya, 18 Oktober 2020



Mengetahui,
Dekan,

Dr. Sri Juni Woro Astuti, M.Com

UPM,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Dwi Hardaningtyas'.

Dwi Hardaningtyas, S. Psi., M.Si

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2019/2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Administrasi Negara kedepannya.

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

Surabaya, 18 Oktober 2022

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dwi Hardaningtyas, S.Psi, M.Si..

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara	5
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	7
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 Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
4.1 Kesimpulan	8
4.2 Rekomendasi.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi adalah lulusan/alumni di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepalumni-lman> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2020.

BAB II

HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN LULUSAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Pelayanan Akademik					
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan	55	37	4	4
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	46	46	4	4
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	50	50	0	0
1.4	Ketersediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	63	33	4	0
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	37	55	8	0
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	41	55	0	4
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	41	55	4	0
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	46	50	4	0
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan keterampilan	21	63	16	0
1.10	Praktek lapangan/industri menunjang pengetahuan dan keterampilan (kunjungan industri, PKL, Magang)	50	46	4	0
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio-visual)	38	50	12	0
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	22	58	12	8
1.13	Dosen wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	55	37	4	4
1.14	Dosen wali membantu/menunjang peningkatan proses dan hasil perkuliahan	50	42	8	0

1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	63	29	8	0
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	59	33	8	0
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	59	41	0	0
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	59	37	4	0
1.19	Pegawai/tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	59	37	4	0
1.20	Program studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	63	37	0	0
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	50	42	8	0
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	75	21	4	0
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	75	25	0	0
1.24	Pengumuman nilai keluar tepat waktu	46	46	8	0
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	50	50	0	0
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	59	41	0	0
1.27	Suasana/kondidi/atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	46	50	4	0
2. Pelayanan Non Akademik					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	50	42	4	4
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	54	46	0	0
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	42	54	4	0
2.4	Pelayanan Kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	33	59	8	0
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	25	50	25	0
2.6 -	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	33	50	16	0
2.7	Organisasi kemasiswaan yang aktif	42	54	4	0

2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	42	50	8	0
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	38	46	12	4
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	30	62	8	0
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	30	58	8	4
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	42	42	12	4
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	50	30	16	4
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	30	62	0	8
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	26	58	16	0

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Pelayanan Akademik	51	43	5	1
2.	Pelayanan Non Akademik	38	51	9	2

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara. 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:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UniversitasWijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada table diatas. Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut:

1. Aspek Pelayanan Akademik

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan akademik menunjukkan bahwa 51% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 43% lulusan memberikan penilaian baik, 5% lulusan memberikan penilaian cukup dan 1% lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori sangat baik.

2. Aspek Pelayanan Non Akademik

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan non akademik menunjukkan bahwa 38% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 51% lulusan memberikan penilaian baik, 9% lulusan memberikan penilaian cukup dan 2% lulusan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan non akademik di Program Studi Administrasi Negara dalam kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara pada aspek pelayanan akademik sudah sangat baik, namun pada aspek pelayanan non akademik ini mendapatkan nilai baik. Dengan begitu perlu di tingkatkan lagi dari segi aspek pelayanan non akademik agar kedepannya bisa menjadi lebih baik

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah:

1. Kedepannya kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Lulusan mengharapkan dari segi pelayanan untuk ditingkatkan lagi sehingga pelayanan yang diberikan bisa benar-benar *excellent*.
3. Lulusan mengharapkan pemberian informasi mengenai beasiswa lebih ditingkatkan lagi sehingga semua mahasiswa bisa mengetahui beasiswa tersebut dan tidak hanya orang-orang tertentu saja.
4. Layanan yang berhubungan dengan komputer dan internet agar ditingkatkan lagi.
5. Kegiatan organisasi alumni juga perlu ditingkatkan lagi.