

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN 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 Pengguna Lulusan 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,

UPM,





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



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

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. Ir. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 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 pengguna lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Psikologi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 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 pengguna lulusan. 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 pengguna lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen adalah survei kepuasan pengguna lulusan 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 pengguna lulusan 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 pengguna lulusan terhadap layanan manajemen adalah pengguna lulusan dari Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppenggunalaymanj> dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

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

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

No.	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				
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 ayanan				
7.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

No.	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	83	16	0	0
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	85	16	0	0
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	67	3	0	0
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	67	3	0	0
5.	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	67	3	0	0
6.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	100	0	0	0

7.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	100	0	0	0
----	--	-----	---	---	---

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

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

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan pengguna lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Tersedia Pedoman-Pedoman Yang Memuat Aturan Tentang Hal-Hal Akademis Di Prodi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 83% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 16% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

2. Aspek Memberi Pelayanan dan Respon Atas Pertanyaan Dengan Cepat

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 85% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 16% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

3. Aspek Memberi Respon Dan Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Sesuai Dengan SOP

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 3% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

4. Aspek Pelayanan Diberikan Dengan Penuh Perhatian

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 3% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan diberikan dengan penuh perhatian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

5. Aspek Kemampuan Staf Memberikan Informasi Dengan Bahasa Yang Mudah Dimengerti

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 67% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 3% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju kategori sangat baik.

6. Aspek Tercipta Rasa Aman dan Nyaman Dalam Menerima Layanan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan di Program Studi Psikologi sudah sangat baik.

7. Aspek Secara Konsisten Memberikan Layanan Dengan Sopan dan Ramah

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% pengguna memberikan

penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah di Program Studi Psikologi sudah sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen di Program Studi Psikologi pada aspek tersedia 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 staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah bergerak pada kategori baik menuju kategori sangat baik.

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

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

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

