

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN 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
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 Bahasa dan Sastra,



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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Pengguna Lulusan 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 pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Pengguna Lulusan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna Lulusan berupa penilaian kepuasan Pengguna Lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna Lulusan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna Lulusan yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

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

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen adalah Pengguna Lulusan aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 4 Pengguna.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Pengguna Lulusan dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

BAB II HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran 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 Pengukuran 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	50	50	0	0
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	50	50	0	0
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	25	75	0	0
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	25	75	0	0
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	50	50	0	0
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	75	25	0	0
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	50	50	0	0
Skor Total		46	54	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris 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 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil presentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

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

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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Inggris, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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.
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi 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 Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan 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 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 75% 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 sekali.

4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

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 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian sudah berjalan dengan baik namun perlu adanya evaluasi agar bisa meningkat lebih baik.

5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

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 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan

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 ayanan menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan 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 IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen bergerak pada kategori baik. Jika dilihat secara keseluruhan maka 46% pengguna memberikan nilai sangat baik dan 54% sisanya memberikan nilai baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan manajemen 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 Pengguna Lulusan 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 adanya wadah informasi yang terbuka dan interaktif bagi pengguna, calon mahasiswa atau pun mahasiswa baru secara online. mungkin bisa berbentuk fitur chat interaktif yang terdapat pada web universitas.
3. Diharapkan perlunya sosialisasi berkaitan dengan prosedur layanan dan evaluasi secara berkala berkaitan dengan layanan untuk perbaikan kualitas layanan
4. Diharapkan selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan (servis excellent) dengan baik.
5. Diharapkan UWP Meningkatkan kualitas SDM dan lulusan