

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Industri
Nama UPM : Astria Hendratmo, ST., MT

Menyetujui,
Dekan,



(Slamet Riyadi, ST., M.T.)

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS WIJAYAKIRTA SURABAYA' and 'BADAN PENJAMINAN MUTU' around a central emblem.

(Astria Hendratmo, ST., MT)

Mengetahui,
Kepala BPM,



(Ir Mei Indrawati, M.M.)

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra Tahun 2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri yang bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Pengguna pada Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Industri kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Industri dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan program studi di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2021

Unit Penjaminan Mutu



Astria Hendratmo, ST., MT

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
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
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	4
3.1. Metode Pengolahan Data.....	4
3.2. Analisis Data.....	4
3.3. Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Lulusan	5
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Rekomendasi.....	6

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan	3
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Hukum dan evaluasi perbaikan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna berupa penilaian kepuasan Pengguna sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna yang diberikan oleh Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada pengguna selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan adalah pengguna aktif dilingkungan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 10 pengguna.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna dilaksanakan di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada bulan Januari 2021.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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?				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	63	37		
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	90	10		
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	84	16		
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	90	10		
5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	84	16		
6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	77	23		
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	73	27		
Skor Total		561	139		

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan pengguna ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Industri. 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 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 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 Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan Kinerja Lulusan

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan pada Program Studi Teknik Industri, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Etika

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Etika menunjukkan bahwa 63 % mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Etika sudah berjalan dengan baik sekali.

2. Aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) menunjukkan bahwa 90% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) sudah berjalan dengan baik sekali.

3. Aspek Kemampuan berbahasa asing

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan berbahasa asing menunjukkan bahwa 84% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan berbahasa asing sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Aspek Penggunaan Teknologi Informasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Penggunaan Teknologi Informasi menunjukkan bahwa 90% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini

menunjukkan bahwa pada aspek Penggunaan Teknologi Informasi sudah berjalan dengan baik sekali.

5. Aspek Kemampuan Berkomunikasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Berkomunikasi menunjukkan bahwa 84% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Berkomunikasi sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Aspek Kerjasama

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Kerjasama menunjukkan bahwa 77% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kerjasama sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Aspek Pengembangan Diri

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra pada aspek Pengembangan Diri menunjukkan bahwa 73% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pengembangan Diri sudah berjalan dengan baik sekali.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan menunjukkan bahwa nilai Pengguna Layanan di Program Studi Teknik Industri ada pada dominan aspek bernilai sangat baik terutama dibagian Penggunaan Teknologi Informasi. Namun untuk kemampuan berbahasa asing harus ditingkatkan.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepuasan pengguna lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Pengguna Lulusan Program Studi Teknik Industri ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten pada tiap tahunnya sehingga dapat memonitoring perkembangan yang ada di Program Studi Teknik Industri Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Kemampuan lulusan berbahasa asing perlu ditingkatkan.
3. Diharapkan lulusan Lebih banyak pembekalan dunia kerja secara aplikatif.
4. Diharapkan lulusan selain mengedepankan segi akademik, melainkan dr Segi organisasi juga sangat berperan penting terhadap kinerja kita kelak di industri pekerjaan.