

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2019/2020  
Fakultas/Prodi : Teknik  
Nama UPM : **Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu Prodi Teknik Informatika



**Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom**

Mengetahui

Dekan Fak. Teknik



**Slamet Riyadi, ST., MT**

Mengetahui

Ketua Badan Penjaminan Mutu



**Dr. Ir. Mei Derawati, MM**

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Laporan Hasil Survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Teknik Informatika yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan alumni Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Teknik Informatika kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Teknik Informatika yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Fakultas Teknik Informatika dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika di masa yang akan datang.

Surabaya, 10 Mei 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Teknik,

Suzana Dewi., S.Kom., M.Kom

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika .....	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 Penilaian Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik .....	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 Alumni Terhadap Pelayanan Akademik Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik 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 kepada alumni di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh alumni jasa khususnya para alumni. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Teknik Informatika dan evaluasi perbaikan Layanan Manajemendi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen berupa penilaian kepuasan alumni sebagai alumni jasa layanan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan alumni adalah survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi Program Studi Teknik Informatika sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Manajemenyang diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi di Program Studi Teknik Informatika dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada alumni selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi adalah alumni dilingkungan Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan alumni alumni.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdidi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kepalumni-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan alumni alumni dilaksanakan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Lulusan Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Alumni (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
2	1.2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu alumni dan memberikan layanan dengan cepat.				
3	1.3. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada alumni bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	1.4. Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada alumni.				
5	1.5. Penilaian alumni terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				
6	1.6. Dosen memberi perkuliahan dengan baik				
7	1.7 Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan				
8	1.8 Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
9	1.9 Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan				
10	1.10 Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)				
11	1.11 Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)				
12	1.12. Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)				
13	1.13 Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
14	1.14 Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan				
15	1.15 Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja				
16	1.16. Tenaga kependidikan melayani dengan baik				
17	1.17 Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi alumni				
18	1.18 Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
19	1.19. Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas				
20	1.20. Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya				
21	1.21. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik				

22	1.22. Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh alumni				
23	1.23. Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh alumni				
24	1.24. Pengumuman Nilai keluar tepat waktu				
25	1.25. Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses				
26	1.26 Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik				
27	1.27. Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif				
28	2.1. Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai				
29	2.2. Pelayanan kealumnian di Program Studi dilakukan dengan baik				
30	2.3. Keamanan dan kenyamanan bagi alumni terjamin				
31	2.4. Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik				
32	2.5. Fasilitas komputer dan internet memadai				
33	2.6. Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai				
34	2.7 Organisasi kealumnian yang aktif				
35	2.8 Konsultasi (bimbingan konseling) alumni dilakukan dengan baik				
36	2.9 Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima				
37	2.10 Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)				
38	2.11 Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai				
39	2.12 Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai				
40	2.13 Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses				
41	2.14. Pelayanan Bank mudah diakses				
42	2.15. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik				
Total					

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Alumni (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	1.1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0	100		0
2	1.2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu alumni dan memberikan layanan dengan cepat.	0	100		0
3	1.3. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada alumni bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0	100		0
4	1.4. Kesiediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada alumni.	0		100	0
5	1.5. Penilaian alumni terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	0	100		0



6	1.6. Dosen memberi perkuliahan dengan baik	0		100	0
7	1.7 Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	0		100	0
8	1.8 Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	0		100	0
9	1.9 Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	0		100	0
10	1.10 Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	0	100		0
11	1.11 Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)	0		100	0
12	1.12. Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	0	100		0
13	1.13 Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	0		100	0
14	1.14 Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	0	100		0
15	1.15 Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	0	100		0
16	1.16. Tenaga kependidikan melayani dengan baik	0	100		0
17	1.17 Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi alumni	0		100	0
18	1.18 Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	0		100	0
19	1.19. Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	0		100	0
20	1.20. Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	0		100	0
21	1.21. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	0		100	0
22	1.22. Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh alumni	0	100		0
23	1.23. Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh alumni	0	100		0
24	1.24. Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	0	100		0
25	1.25. Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	0	100		0
26	1.26 Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	0		100	0
27	1,27. Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	0	100		0
28	2.1. Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	0		100	0
29	2.2. Pelayanan kealumnian di Program Studi dilakukan dengan baik	0		100	0
30	2.3. Keamanan dan kenyamanan bagi alumni terjamin	0	100		0
31	2.4.Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	0		100	0
32	2.5.Fasilitas komputer dan internet memadai	0		100	0
33	2.6.Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	0		100	0
34	2.7 Organisasi kealumnian yang aktif	0		100	0
35	2.8 Konsultasi (bimbingan konseling) alumni dilakukan dengan baik	0		100	0
36	2.9 Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	0		100	0

37	2.10 Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	0		100	0
38	2.11 Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	0		100	0
39	2.12 Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	0		100	0
40	2.13 Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	0		100	0
41	2.14. Pelayanan Bank mudah diakses	0	100		0
42	2.15. Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	0		100	0
Total		0	38,10	61,90	-

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Lulusan Layanan Manajemen

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan Prodi Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan alumni ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Teknik Informatika. 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:

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

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 Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan Prodi Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra**

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Alumni lulusan terhadap kinerja lulusan Prodi Di Program Studi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut menunjukkan 38.10% alumni memberikan penilaian baik, dan sisanya 61.90% menilai cukup baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi di Program Studi Teknik Informatika pada dominan aspek bernilai cukup baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Manajemen di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian Alumni lulusan terhadap kinerja lulusanProdi ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Teknik Informatika dan Ketua Program Studi Teknik Informatika dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang Layanan Manajemen yang ada di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Informatika.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Teknik Informatika dapat memberikan Layanan Manajemen yang terbaik bagi lulusan alumni.

