

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LULUSAN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI DI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan
Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen
Semester : Tahun Akademik 2020/2021
Fakultas/Prodi : Manajemen
Nama UPM : Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

Surabaya, 02 Mei 2022

UPM, .




Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.
NIDN. 0706047301

Mengetahui,
Dekan,



Dr. Wati Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. H. Sri Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Manajemen yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan lulusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Manajemen yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa yang akan datang.

Surabaya, 2 Mei 2022

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Yurilla Endah Muliatie S.S., S.E., M.M.

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 Manajemen.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di Program Studi Manajemen	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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap manajemen prodi di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada bulan Maret-April 2022.

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	2	3	1	-
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	2	3	1	-
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	-	6	-	-
1.4	Ketersediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	2	3	1	-
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	2	4	-	-
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	2	3	1	-
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	1	5	-	-
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	1	5	-	-
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan keterampilan	1	3	2	-
1.10	Praktek lapangan/industri menunjang pengetahuan dan keterampilan (kunjungan industri, PKL, Magang)	1	3	1	1
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio-visual)	2	4	-	-
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	1	3	2	-
1.13	Dosen wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	1	4	-	1
1.14	Dosen wali membantu/menunjang peningkatan proses dan hasil perkuliahan	1	4	-	1

1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	3	2	1	-
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	3	3	-	-
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	3	2	1	-
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	3	3	-	-
1.19	Pegawai/tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	1	5	-	-
1.20	Program studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	2	4	-	-
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	1	3	1	1
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	5	1	-	-
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	5	1	-	-
1.24	Pengumuman nilai keluar tepat waktu	4	2	-	-
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	3	2	1	-
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	3	3	-	-
1.27	Suasana/kondidi/atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	2	4	-	-
2. Pelayanan Non Akademik					
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	1	5	-	-
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	1	5	-	-
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	3	3	-	-
2.4	Pelayanan Kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	1	2	3	-
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	-	3	3	-
2.6 -	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	1	5	-	-
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	2	3	1	-

2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	2	2	2	-
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	-	3	3	-
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	2	4	-	-
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	1	4	1	-
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	1	3	2	-
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	2	1	2	1
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	1	3	1	1
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	1	3	1	1

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	35	54	8	2
2.	Pelayanan Non Akademik	21	54	21	3

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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen. 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 Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

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

1. Aspek Pelayanan Akademik

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan akademik menunjukkan bahwa 35% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 54% lulusan memberikan penilaian baik, 8% lulusan memberikan penilaian cukup dan 2% lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan akademik di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

2. Aspek Pelayanan Non Akademik

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra pada aspek pelayanan non akademik menunjukkan bahwa 21% lulusan memberikan penilaian sangat baik, 54% lulusan memberikan penilaian baik, 21% lulusan memberikan penilaian cukup dan 3% lulusan memberikan penilaian kurang. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek pelayanan non akademik di Program Studi Manajemen dalam kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen pada aspek pelayanan akademik dan pelayanan non akademik bergerak pada kategori baik menuju ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Ketua Program Studi Manajemen dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen prodi.
3. Lulusan mengharapkan dari segi pelayanan untuk ditingkatkan lagi sehingga pelayanan yang diberikan bisa benar-benar *excellent*.
4. Lulusan mengharapkan pemberian informasi mengenai beasiswa lebih ditingkatkan lagi sehingga semua mahasiswa bisa mengetahui beasiswa tersebut dan tidak hanya orang-orang tertentu saja.
5. Layanan yang berhubungan dengan komputer dan internet agar ditingkatkan lagi.
6. Kegiatan organisasi alumni juga perlu ditingkatkan lagi.