

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



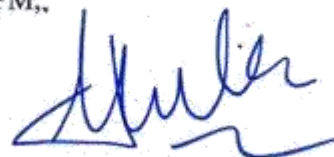
**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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. Woro Utari S.E., M.M.
NIDN. 0010106702

Mengetahui,
Kepala BPM



DR. Ir. Mei Indrawati M.M.
NIP. 196605201992032001

PENGANTAR

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

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Manajemen.....	3
Tabel 2. Tingkat Kepuasan	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 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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

Profil lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah baik, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan evaluasi perbaikan kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja lulusan adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas lulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra Surabaya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan 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 pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan adalah para pengguna yang telah merekrut lulusan di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan> oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	1	-	-	-
2. Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	1	-	-	-
3. Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	-	1	-	-
4. Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	1	-	-	-
5. Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	1	-	-	-
6. Bagaimana kemampuan Kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	1	-	-	-
7. Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	1	-	-	-
8. Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	-	1	-	-
9. Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	-	1	-	-
Persentase (%)	67	33	-	-

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan 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 2. 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 Kinerja Lulusan Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

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

Hasil survei kepuasan lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 20% tenaga kependidikan memberikan penilaian sangat baik dan 67% pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 33% pengguna lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen dalam kategori sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Manajemen pada kategori ke sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan 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 pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan 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 pengguna lulusan terhadap layanan kinerja lulusan.
3. Pengguna lulusan berharap lulusan untuk lebih meningkatkan penguasaan bahasa asing.