



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
TAHUN 2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2021**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen  
Prodi Manajemen Tahun 2021

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Yurilla Endah Muliatie S.E., M.M	Dr. Dwi Lesno Panglipursari S.E., M.M.	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M.
NIDN. 0706047301	NIDN.0719046901	NIP. 196605201992032001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi .

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya para Pengguna Lulusan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, Desember 2021  
UPM

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	1
	1.4 Dasar Hukum	1
<b>BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Metode Analisis Data	3
	2.5 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi	5
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9

## DAFTAR TABEL

- Table 2.1.** Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan
- Tabel 2.2.** Tingkat Kepuasan
- Table 3.1** Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Program Studi Manajemen pada periode 2021
- Tabel 4.1** Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Tahun 2021

## DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 4.1** Persentase Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Program Studi Manajemen

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi.

Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dapat dinilai melalui :

- a. Ketersediaan pedoman yang memuat aturan akademisi pada tingkat Prodi
- b. Kemampuan merespon pertanyaan dengan cepat
- c. Kemampuan merespon dan pelayanan sesuai dengan SOP
- d. Kemampuan dalam pemahaman informasi
- e. Kemampuan berkomunikasi
- f. Kualitas layanan yang diberikan

Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi ini dilakukan untuk menjaring tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Terhadap Layanan Manajemen Prodi khususnya pada Prodi Manajemen . Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan bisnis di UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi di lingkungan UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kualitas Layanan Manajemen Prodi untuk menyusun rencana program kerja pengembangan lembaga.
4. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari survei ini adalah tersediaanya dokumen laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2021 serta rekomendasi perbaikan sistem peLayanan Manajemen Prodi dan pengelolaan layanan di lingkup Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis UWP.

#### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020
6. Statuta Universitas Wijaya Putra

## BAB 2

### METODE SURVEI

#### 2.1. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dapat dinilai melalui :

- a. Ketersediaan pedoman yang memuat aturan akademisi pada tingkat Prodi
- b. Kemampuan merespon pertanyaan dengan cepat
- c. Kemampuan merespon dan pelayanan sesuai dengan SOP
- d. Kemampuan dalam pemahaman informasi
- e. Kemampuan berkomunikasi
- f. Kualitas layanan yang diberikan

#### 2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi telah disebarakan melalui link: <https://forms.gle/nqPwRBcHc8TcF16BA> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp kepada Pengguna Lulusan Program Studi Manajemen Tahun 2021.

#### 2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para Pengguna Lulusan yang berhubungan dengan Program Studi Manajemen selama tahun 2021

#### 2.4. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian Layanan Manajemen Prodi di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 2.1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan**

Nilai/Bobot	Predikat Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis. Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :  $\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah Pengguna Lulusan yang menjawab pada pilihan } score}{\text{Total Pengguna Lulusan yang mengisi kuesioner}} \times 100\%$



**Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan**

No	Persentase%	Kategori Kualitas/ Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

#### **2.5. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengguna Lulusan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

## BAB 3

### HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

Hasil survei kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Table 3.1 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Program Studi Manajemen Tahun 2021**

No	Aspek yang Dinilai	Nilai			
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	2%	7%	49%	42%
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	2%	2%	42%	53%
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	0%	11%	42%	47%
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	4%	2%	51%	42%
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	2%	9%	60%	29%
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	2%	2%	56%	40%
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	2%	2%	40%	56%

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Simpulan

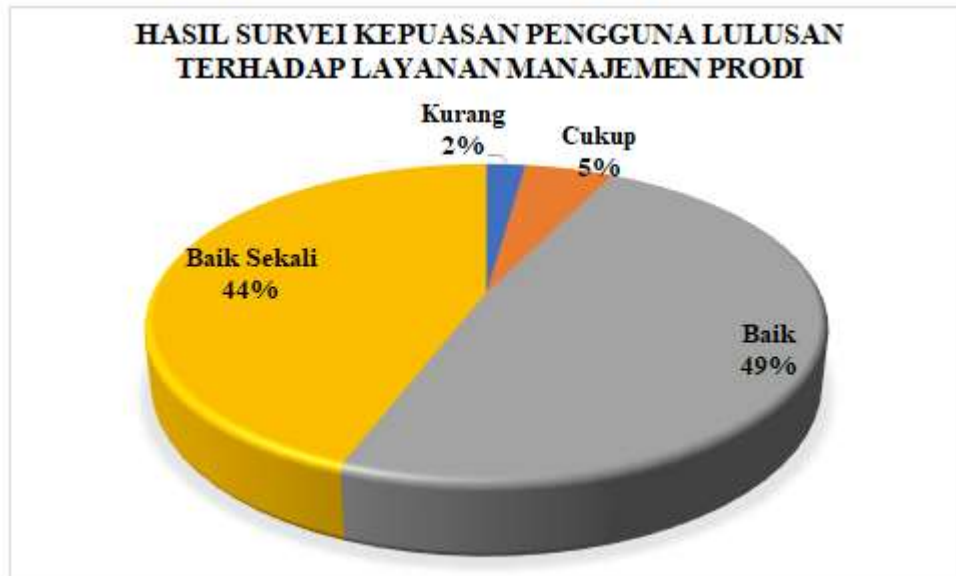


Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan Pengguna Lulusan program studi Manajemen memberikan nilai Baik Sekali sejumlah 44%, nilai Baik sejumlah 49%, nilai Cukup sejumlah 5%, nilai kurang 2%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP**.

### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi Tahun 2021 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Pada Program Studi Manajemen**

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Peningkatan kemampuan staff dalam menjelaskan dan memberikan informasi terkait SOP dan Pedoman	Akan disampaikan kepada KPS