



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
TAHUN 2022/2023**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2022**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan bisnis  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pengguna  
Tahun 2022/2023

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
Desy Ismah Anggraini, SE.,MA. NIDN. 0711129201	Aminatuzzuhro, S.E., M.Si NIDN.0720047204	Dr. Hj. Woro Utari, S.E., M.M. 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 (Prodi) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan pengguna lulusan.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya pengguna lulusan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan kepuasan pengguna lulusan terhadap manajemen program studi 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, 10 Januari 2023  
UPM

Desy Ismah Anggraini, S.E., M.A.  
NIDN.0711129201



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL (menyesuaikan)	v
DAFTAR DIAGRAM (menyesuaikan)	vi
BAB 1	PENDAHULUAN
	1.1 Latar Belakang
	1.2 Tujuan
	1.3 Luaran Yang Diharapkan
	1.4 Dasar Hukum
BAB 2	METODE SURVEI
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran
	2.2 Metode Survei
	2.3 Responden
	2.4 Waktu dan Tempat
	2.5 Metode Analisis Data
	2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut
BAB 3	HASIL SURVEI
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni
	3.3 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi
BAB 4	PENUTUP
	4.1 Simpulan
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut
LAMPIRAN	1 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni
	2 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Akuntansi 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 kinerja alumni UWP dan manajemen program studi (prodi).

Pengukuran terkait sejauh mana keberhasilan prodi/fakultas membentuk lulusan yang dapat berguna bagi masyarakat perlu dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna yang ditujukan kepada pengguna lulusan/stakeholder/instansi/lembaga/sekolah. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini berisi tentang sikap/etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan kerja sama, kemampuan pengembangan diri, kesiapan terjun di masyarakat, dan harapan pengguna lulusan terhadap lulusan UWP.

Sedangkan instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi berisi tentang tersedianya pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, kemampuan staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, dan secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjangkir tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di masa selanjutnya.

Hasil survei ini akan memberikan manfaat langsung bagi prodi, karena selain menjadi bahan monitoring, survei ini dapat berfungsi sebagai umpan balik bagi prodi dan Universitas untuk mengevaluasi dan memperbaiki kurikulum dan pengelolaan prodi agar lulusan UWP dapat mengakomodir kebutuhan atau tuntutan masyarakat dan pengelola prodi. Selain itu, hasil survei ini juga sangat bermanfaat sebagai penunjang dalam akreditasi.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni UWP pada masing-masing prodi, Fakultas.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam peningkatan kontribusi prodi terhadap kompetensi yang ada di dunia kerja.
4. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai monitoring kemampuan adaptasi lulusan prodi ketika memasuki dunia kerja.

5. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan kualitas prodi di masa yang akan datang
6. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

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

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi di masing-masing Prodi serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan prodi.

### **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. Waktu dan Tempat

Para pengguna lulusan program studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra UWP mulai mengisi survei kepuasan pengguna lulusan pada tanggal 20-30 Desember 2022. Instrumen survei disebar dengan menggunakan link berikut:

- a. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan  
<https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan>
- b. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi  
<https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj>

#### 2.2. Komponen dan Aspek Pengukuran

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan dua instrumen, yaitu:

- a. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni, dan
- b. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.

#### 2.3. Metode Survei

Kuesioner kepuasan pengguna lulusan akan dikirimkan ke Dekan untuk disampaikan kepada masing-masing prodi selanjutnya masing-masing prodi akan menyebarkan instrumen tersebut kepada pengguna lulusan.

#### 2.4. Responden

Jumlah responden pada prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 2 pengguna. Penyebaran survei kepuasan pengguna lulusan telah mendapatkan respon sebanyak 2 dari total pengguna.

#### 2.5. Metode Analisis Data

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

**Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

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



Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel 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 :

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah pengguna yang menjawab pada pilihan score} \times 100\%}{\text{Total pengguna yang mengisi kuesioner}}$$

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan**

<b>No</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Kategori kualitas/kepuasan</b>
<b>1</b>	<b>81-100</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>2</b>	<b>61-80</b>	<b>Baik</b>
<b>3</b>	<b>41-60</b>	<b>Cukup</b>
<b>4</b>	<b>0-40</b>	<b>Kurang</b>

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.

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

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan 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 Kinerja Alumni

Hasil survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni dibuat dalam bentuk tabel yang diambil dari <https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan> dan digambarkan dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

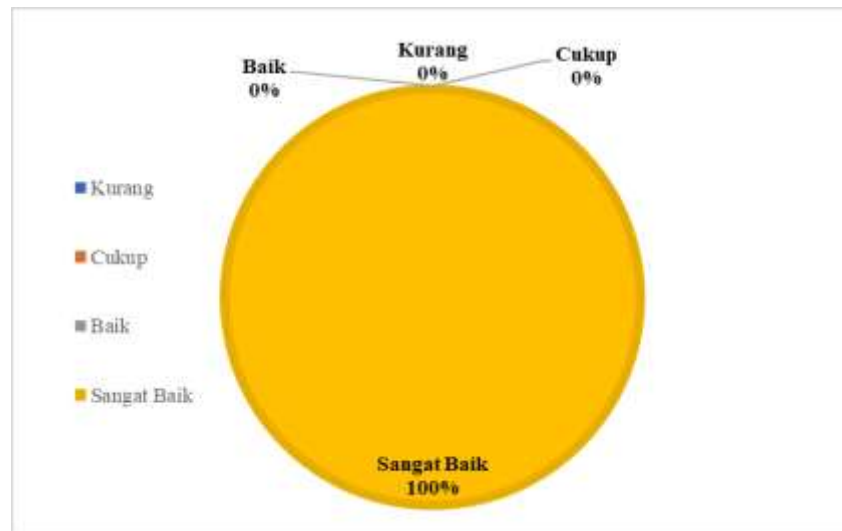
**Tabel 3.1 Profil Pengisi Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni**

<b>Nama lengkap</b>	<b>Pujianto</b>	<b>Chici Dwi Purnamasari</b>
<b>Posisi Jabatan</b>	Direktur utama	Spv Admin
<b>Nama Perusahaan/Instansi/Lembaga</b>	PT.Mitra satwika Manajemen Consultan	PT Welhap Putra
<b>Alamat Perusahaan/Instansi/lembaga</b>	Jl. Margomulyo 31 blok A no.8 Surabaya	JL. Raya Bibis
<b>Nama Lulusan UWP</b>	Zahrotul fata	Ayu Kusuma
<b>Prodi Lulusan</b>	Akuntansi	Akuntansi
<b>Tahun Lulusan</b>	2021	2022

**Tabel 3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>Total</b>
<b>Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?</b>	0%	0%	0%	100%	100%
Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	0%	0%	43%	57%	100%
Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	100%	0%	100%
Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	100%	0%	100%
Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	0%	100%	100%
Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	43%	57%	100%
Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	43%	57%	100%
Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0%	0%	43%	57%	100%
Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	0%	0%	50%	50%	100%

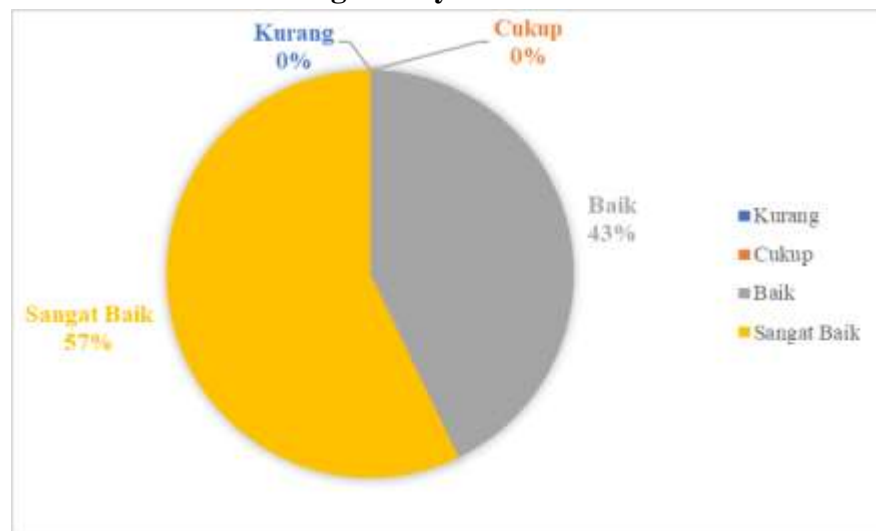
### 3.2.1. Sikap/ Etika



**Diagram 1 Penilaian Aspek Etika/ Sikap**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek sikap/etika lulusan menunjukkan bahwa sebanyak 100% orang alumni Program Studi Akuntansi mendapatkan nilai 4. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap/Etika lulusan dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.2. Keahlian berdasarkan bidang ilmunya

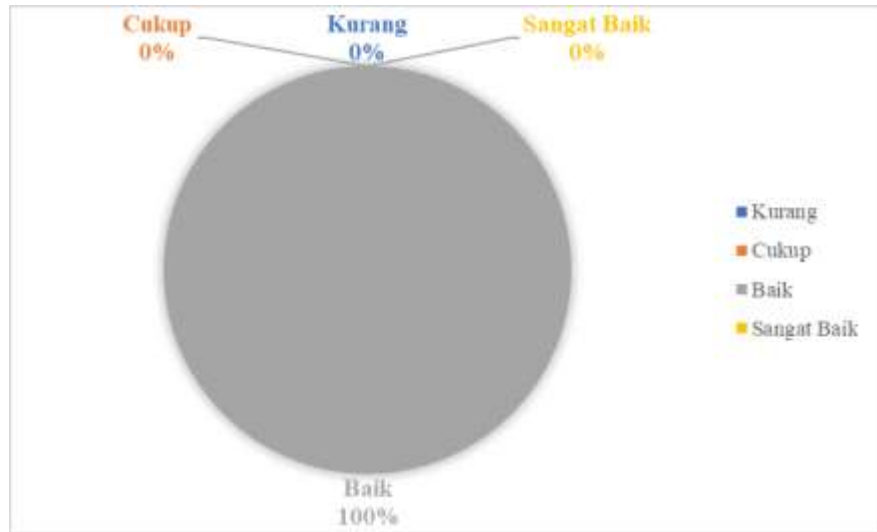


**Diagram 2 Keahlian berdasarkan bidang ilmunya**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek keahlian berdasarkan bidang ilmunya menunjukkan bahwa sebanyak 43% orang alumni Program Studi Akuntansi mendapatkan nilai baik dan 57% memberikan nilai Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek

keahlian berdasarkan bidang ilmunya lulusan dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

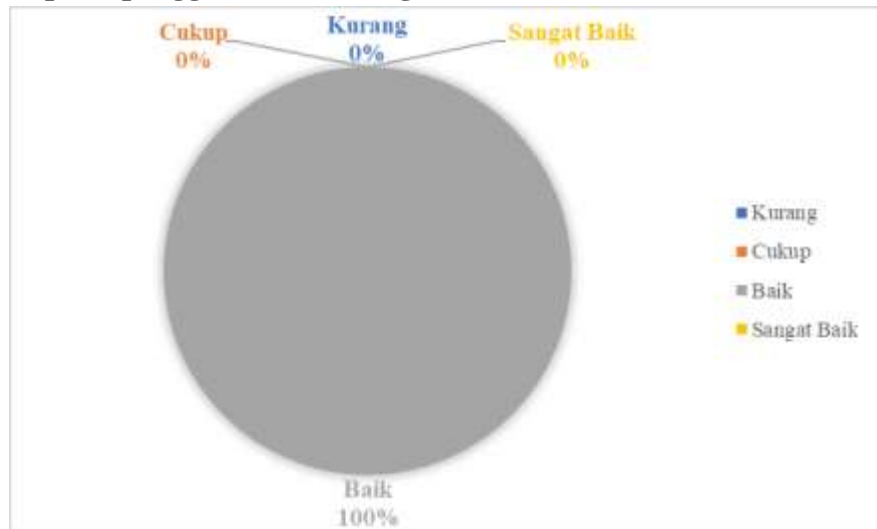
### 3.2.3. Kemampuan berbahasa asing



**Diagram 3 Kemampuan berbahasa asing**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek kemampuan berbahasa asing menunjukkan bahwa sebanyak 100% memberikan nilai Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan berbahasa asing lulusan dalam bekerja sudah baik dan sangat memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.4. Kemampuan penggunaan teknologi informasi

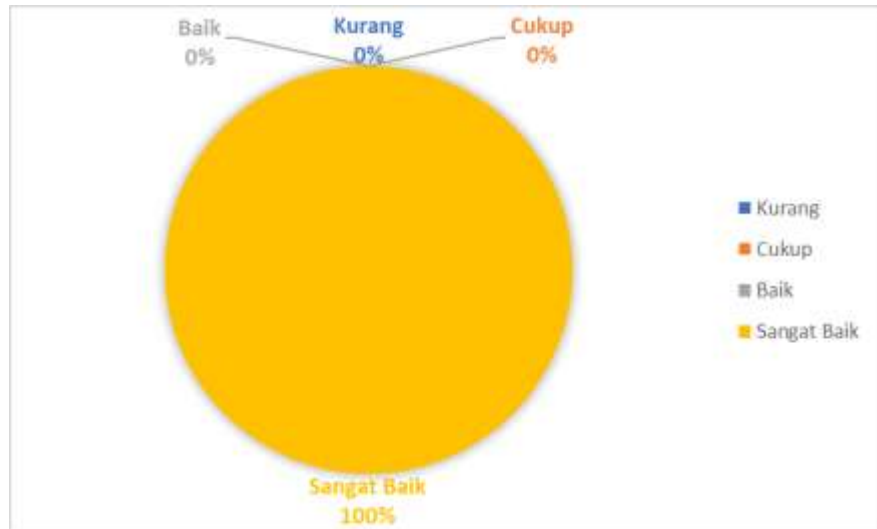


**Diagram 4 Kemampuan penggunaan teknologi informasi**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi

menunjukkan bahwa sebanyak 100% memberikan nilai Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna

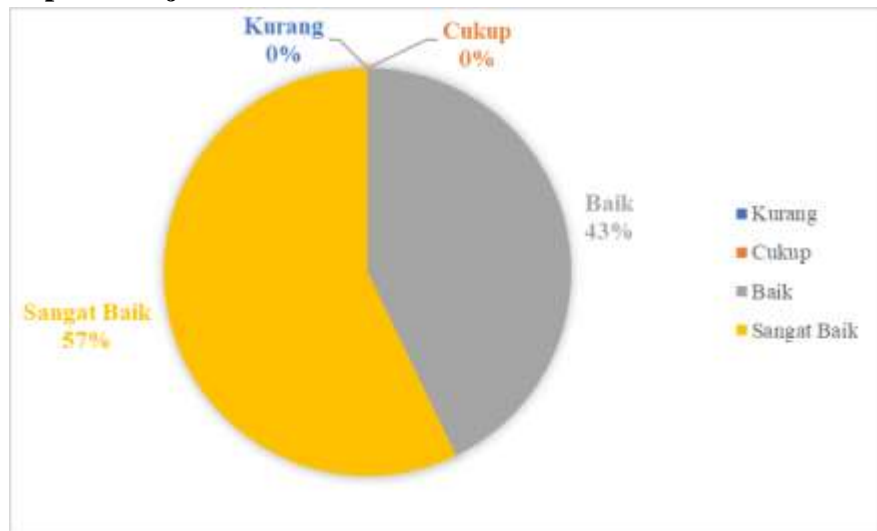
### 3.2.5. Kemampuan berkomunikasi



**Diagram 5 Kemampuan penggunaan teknologi informasi**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi menunjukkan bahwa sebanyak 100% memberikan nilai Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

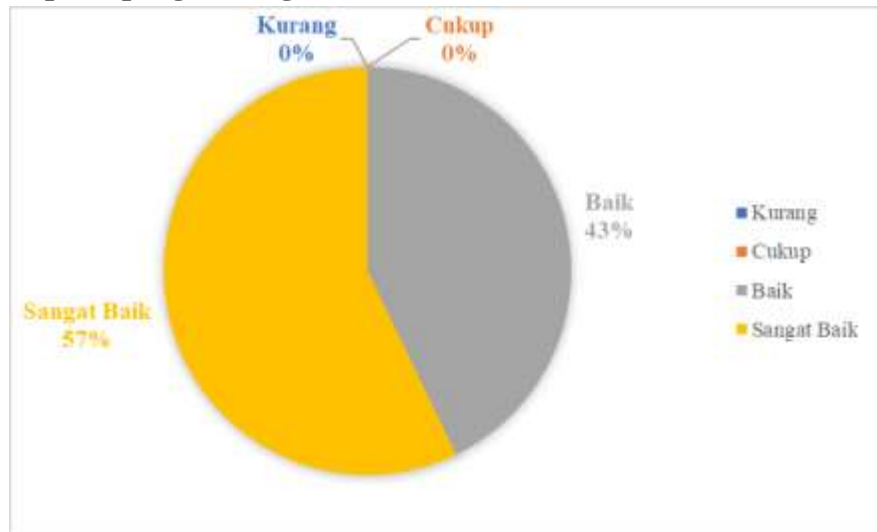
### 3.2.6. Kemampuan kerjasama



**Diagram 6 Kemampuan kerjasama**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek kemampuan kerjasama menunjukkan bahwa sebanyak 43% memberikan nilai Baik dan 57% memberikan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan kerjasama dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

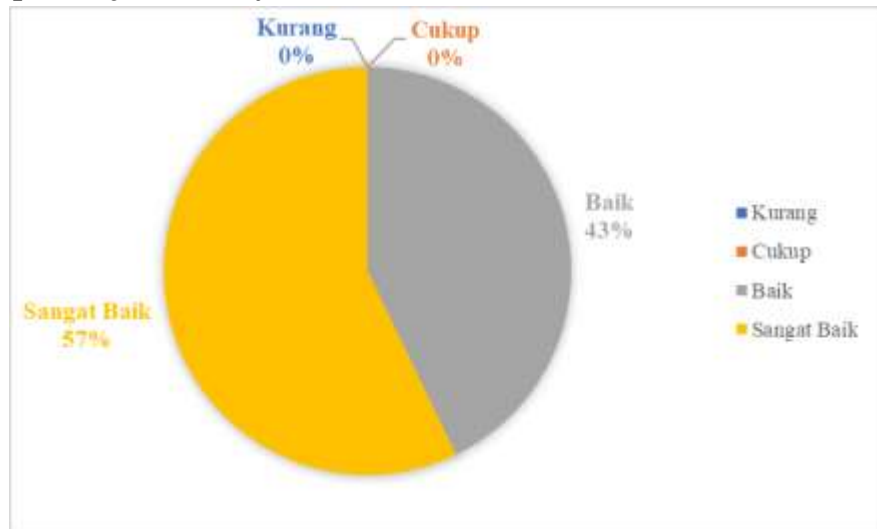
### 3.2.7. Kemampuan pengembangan diri



**Diagram 7 Kemampuan pengembangan diri**

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek Kemampuan pengembangan diri menunjukkan bahwa sebanyak 43% memberikan nilai Baik dan 57% memberikan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan pengembangan diri dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

### 3.2.8. Kesiapan terjun di masyarakat



### Diagram 8 Kesiapan terjun di masyarakat

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek Kesiapan terjun di masyarakat menunjukkan bahwa sebanyak 43% memberikan nilai Baik dan 57% memberikan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesiapan terjun di masyarakat dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

#### 3.2.9. Harapan Pengguna

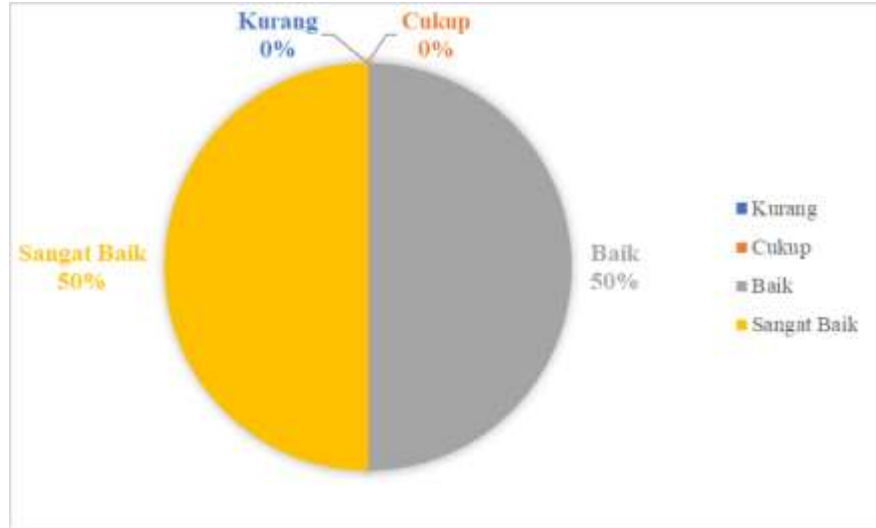


Diagram 9 Harapan

Hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Akuntansi pada aspek harapan pengguna menunjukkan bahwa sebanyak 50% memberikan nilai Baik dan 50% memberikan nilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek harapan pengguna dalam bekerja sudah sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

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

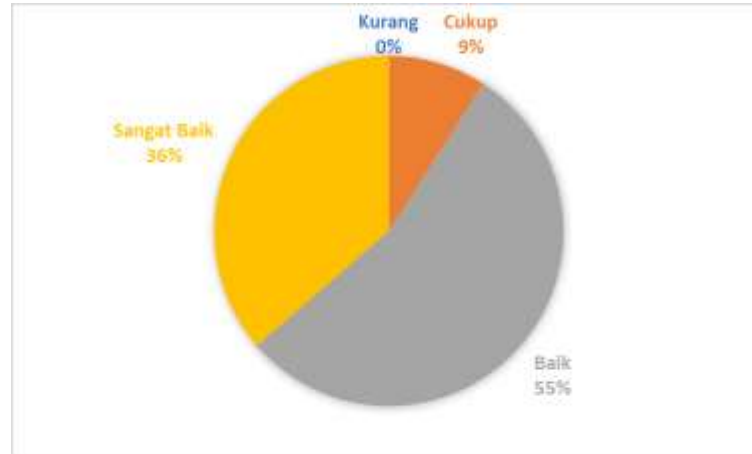
Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi dibuat dalam bentuk tabel 3.3 yang kemudian akan dijabarkan menggunakan persentase dalam bentuk diagram lingkaran.

Tabel 3.3. Hasil Kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Manajemen Prodi

Pertanyaan	1	2	3	4
1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	0%	9%	55%	36%
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0%	0%	55%	45%
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	0%	0%	55%	45%
4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0%	0%	36%	64%
5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0%	0%	36%	64%

6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	0%	0%	36%	64%
7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0%	0%	45%	55%

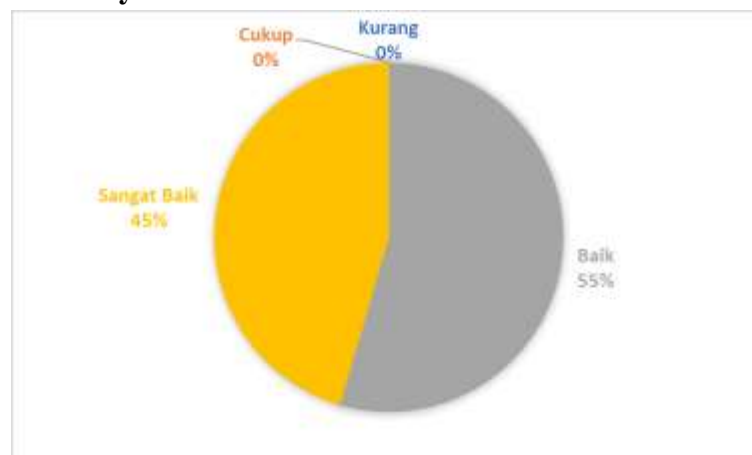
### 3.3.1. Pedoman Akademis



**Diagram 10** Penilaian Pedoman Akademis di Prodi

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 36% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 55% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik, dan 9% memberikan nilai cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik.

### 3.3.2. Pelayanan Pertanyaan



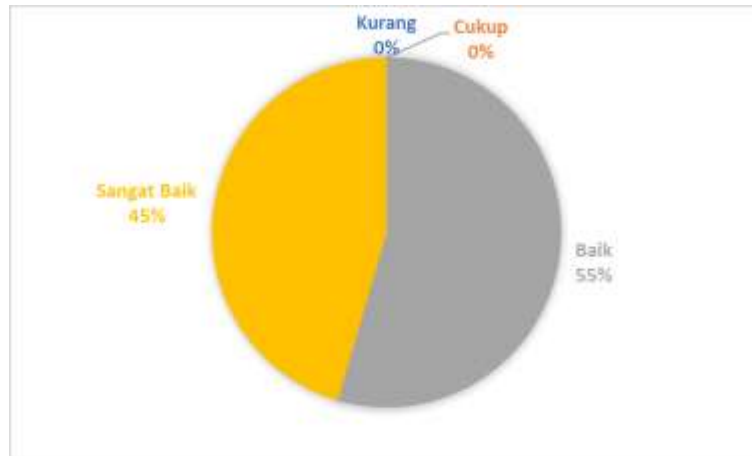
**Diagram 11** Penilaian pada aspek pelayanan pertanyaan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang aspek pelayanan pertanyaan menunjukkan bahwa 45%



Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 55% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik.

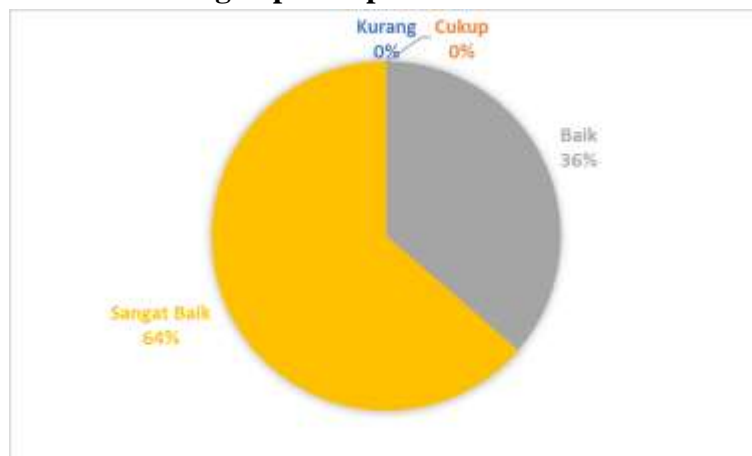
### 3.3.3. Pelayanan sesuai SOP



**Diagram 12** Penilaian pada aspek pemberian pelayanan sesuai SOP

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang Penilaian pada aspek pemberian pelayanan sesuai SOP menunjukkan bahwa 45% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 55% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan baik.

### 3.3.4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

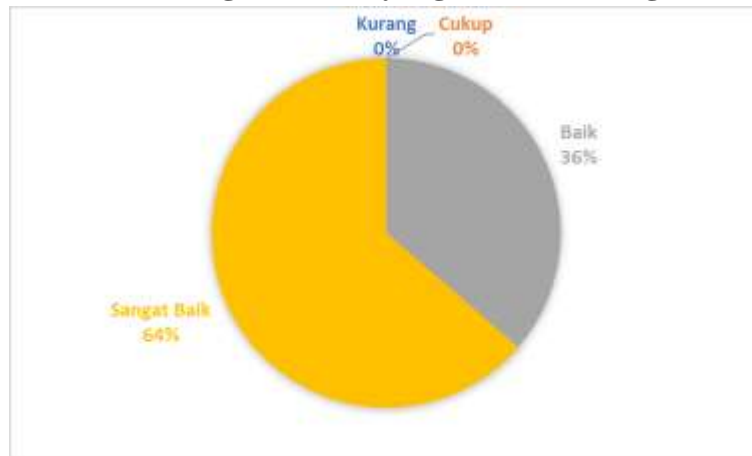


**Diagram 13** Penilaian pada aspek perhatian dalam pelayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada

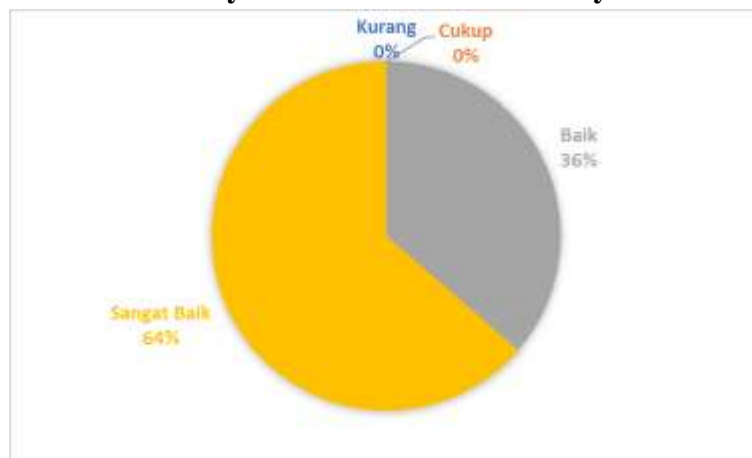
pertanyaan tentang Penilaian pada aspek perhatian dalam pelayanan menunjukkan bahwa 64% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 36% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan sangat baik.

### 3.3.5. Pemberian informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti



**Diagram 14** Penilaian pada aspek pemberian informasi yang mudah dipahami Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang Penilaian pada aspek pemberian informasi yang mudah dipahami menunjukkan bahwa 64% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 36% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan sangat baik.

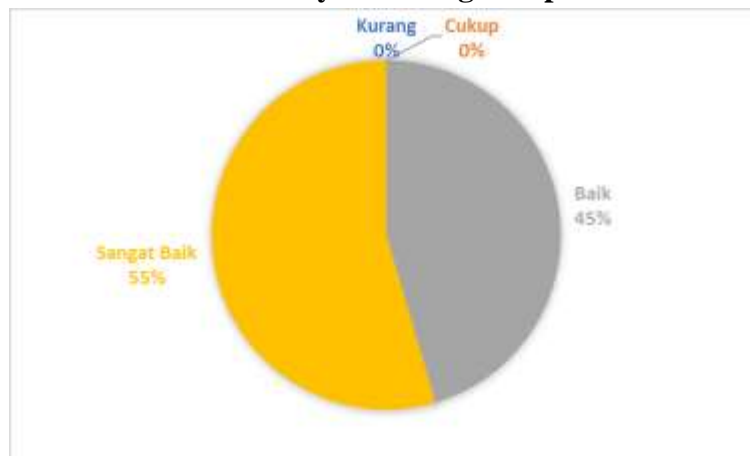
### 3.3.6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan



**Diagram 15** Penilaian pada aspek kenyamanan dalam pelayanan Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang

Penilaian pada aspek kenyamanan dalam pelayanan menunjukkan bahwa 64% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 36% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan sangat baik.

### 3.3.7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah



**Diagram 16** Penilaian pada aspek pelayanan yang ramah

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Akuntansi Universitas Wijaya Putra pada pertanyaan tentang Penilaian pada aspek pelayanan yang ramah menunjukkan bahwa 55% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik, 45% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi sudah berjalan dengan sangat baik.

## **Bab 4** **PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan Program Studi Akuntansi terhadap kinerja alumni secara keseluruhan mendapatkan penilaian yang **Sangat Baik** sebanyak 53% dan 25% memberikan nilai **Baik**. Nilai terbanyak pada kriteria sangat bagus diberikan oleh pengguna kepada para lulusan Prodi Akuntansi terutama pada aspek etika/sikap alumni dan kemampuan para-alumni dalam menggunakan teknologi.

Sedangkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Prodi Akuntansi Universitas Wijaya Putra secara keseluruhan menunjukkan bahwa 53% pengguna memberikan nilai **Sangat Baik** dan nilai **Baik** diberikan sebanyak 47%. nilai sangat baik terutama diberikan pada aspek tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan. Mayoritas pengguna memberikan nilai baik diberikan pada aspek tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi.

### **4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut**

**Tabel 3. Judul**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak lanjut</b>
Peningkatan pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

NO	ASPEK YANG DIUKUR
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?
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra

**Lampiran 2.** Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi

<b>NO</b>	<b>ASPEK YANG DIUKUR</b>
1	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi
2	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
3	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP
4	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah