



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN ALUMNI TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN
TAHUN 2020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2020**

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



Survei Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan
 Manajemen Prodi Tahun 2020

PENGESAHAN		
Dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu	Mengetahui Ketua Program Studi	Disahkan oleh 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 alumni terhadap layanan manajemen prodi.

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

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan alumni 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 2020
UPM

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

DAFTAR ISI

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Skala Linkert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa
Tabel 2.2.	Tingkat Kepuasan
Tabel 3.1	Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada periode 2020 Program Studi Manajemen
Tabel 3.2	Nilai Survei Kepuasan Alumni Terhadap Proses Layanan Manajemen 2020 Program Studi Manajemen
Tabel 4.1	Rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada Pelayanan Akademik
Diagram 3.2	Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada Pelayanan Non Akademik
Diagram 4.1	Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada 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 alumni terhadap layanan manajemen prodi.

Kualitas layanan manajemen memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu: 1) Pelayanan Akademik yang merupakan suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (Mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik dan 2) Pelayanan Non Akademik yaitu suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa.

Survei survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan alumni terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 alumni terhadap proses layanan manajemen di masing-masing prodi, Fakultas di lingkungan UWP.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan Alumni terhadap layanan manajemen 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 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 alumni terhadap layanan manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2020 serta rekomendasi perbaikan sistem pelayanan manajemen 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 alumni terhadap proses layanan manajemen dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

- a. **Pelayanan Akademik.** Suatu kegiatan akademik yang ditawarkan kepada suatu pihak (Mahasiswa) baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pencapaian tujuan akademik
- b. **Pelayanan Non Akademik.** Suatu layanan tambahan yang diberikan oleh suatu perguruan tinggi dalam meningkatkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa.

2.2. Metode Survei

Kuesioner kepuasan alumni terhadap proses layanan manajemen telah disebarluaskan melalui link: <https://tinyurl.com/kepalumni-lman> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra. Pengisian kuisisioner dilakukan dengan penyebaran pesan melalui Whatapp Grup Alumni Program Studi Manajemen Tahun 2020.

2.3. Responden

Responden pada survei ini adalah Para alumni yang lulus tahun 2020 pada prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyebaran survei kepuasan mahasiswa telah mendapatkan respon sebanyak 140 mahasiswa.

2.5. Metode Analisis Data

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian layanan manajemen 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 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 : Persentase skor = Jumlah mahasiswa yang menjawab pada pilihan score x 100% dibagi Total mahasiswa yang mengisi kuesioner

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.

2.6. 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 Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen

Hasil survei kepuasan alumni terhadap proses layanan manajemen dalam bentuk tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Proses Layanan Manajemen 2020
Program Studi Manajemen**

NO	Aspek Yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
Pelayanan Akademik						
1.1	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	0%	5%	50%	45%	100%
1.2	Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat.	1%	1%	55%	43%	100%
1.3	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1%	1%	52%	46%	100%
1.4	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola prodi untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	4%	1%	41%	54%	100%
1.5	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	2%	3%	50%	45%	100%
1.6	Dosen memberi perkuliahan dengan baik	4%	2%	56%	38%	100%
1.7	Kurikulum menunjang keilmuan dan keterampilan	4%	2%	43%	52%	101%
1.8	Materi perkuliahan menunjang pengetahuan dan ketrampilan	1%	2%	41%	56%	100%
1.9	Praktikum laboratorium menunjang pengetahuan dan ketrampilan	3%	1%	41%	54%	100%
1.10	Praktek lapangan/industry menunjang pengetahuan dan ketrampilan (Kunjungan industry, PKL, Magang)	4%	3%	47%	46%	100%
1.11	Fasilitas perkuliahan yang baik (ruang kuliah, fasilitas audio- visual)	2%	1%	40%	56%	100%
1.12	Fasilitas laboratorium yang baik (ruang lab dan alat praktikum)	2%	1%	59%	38%	100%

NO	Aspek Yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
1.13	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	4%	1%	59%	36%	100%
1.14	Dosen Wali membantu/menunjang meningkatkan proses dan hasil perkuliahan	2%	2%	54%	42%	100%
1.15	Dosen Pembimbing tugas akhir/skripsi meluangkan waktu konsultasi di dalam maupun di luar jam kerja	4%	2%	56%	39%	100%
1.16	Tenaga kependidikan melayani dengan baik	4%	3%	56%	37%	100%
1.17	Pimpinan Jurusan bersedia menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa	1%	2%	48%	49%	100%
1.18	Dosen memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	4%	1%	48%	47%	100%
1.19	Pegawai / Tenaga kependidikan memiliki Profesionalisme dan pengetahuan yang luas	3%	3%	56%	39%	100%
1.20	Program Studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya	1%	4%	51%	43%	100%
1.21	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses akademik	1%	1%	54%	44%	100%
1.22	Jadwal perkuliahan diumumkan kepada seluruh mahasiswa	4%	2%	70%	24%	100%
1.23	Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa	2%	1%	39%	59%	100%
1.24	Pengumuman Nilai keluar tepat waktu	1%	2%	42%	54%	100%
1.25	Penyebaran informasi kegiatan akademik mudah diakses	5%	2%	51%	41%	100%
1.26	Pelayanan akademik di Program Studi dilakukan dengan baik	4%	4%	46%	46%	100%
1.27	Suasana / kondisi / atmosfer akademik pembelajaran kampus kondusif	2%	4%	45%	49%	100%
JUMLAH		98	80	1889	1713	3780
PRESENTASE		3%	2%	50%	45%	100%
Pelayanan Non Akademik						
2.1	Pelayanan secara menyeluruh dari tenaga kependidikan/pegawai	4%	0%	36%	59%	100%
2.2	Pelayanan kemahasiswaan di Program Studi dilakukan dengan baik	5%	1%	42%	51%	100%
2.3	Keamanan dan kenyamanan bagi mahasiswa terjamin	1%	1%	54%	43%	100%
2.4	Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik	4%	1%	26%	69%	100%
2.5	Fasilitas komputer dan internet memadai	2%	3%	48%	47%	100%
2.6	Kegiatan ekstra-kurikuler penunjang akademik memadai	1%	4%	43%	52%	100%
2.7	Organisasi kemahasiswaan yang aktif	1%	4%	47%	48%	100%
2.8	Konsultasi (bimbingan konseling) mahasiswa dilakukan dengan baik	1%	2%	34%	62%	100%

NO	Aspek Yang Dinilai	Nilai				Total
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
2.9	Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan optimal/prima	4%	2%	41%	53%	100%
2.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Program Studi memadai (Gedung, laboratorium, tempat parkir, toilet, ruang tunggu)	1%	3%	51%	45%	100%
2.11	Fasilitas olah raga, seni dan rekreasi memadai	3%	1%	61%	34%	100%
2.12	Sarana menyampaikan keluhan dan umpan balik memadai	3%	3%	57%	37%	100%
2.13	Informasi dan pelayanan Beasiswa terbuka dan mudah diakses	3%	1%	54%	42%	100%
2.14	Pelayanan Bank mudah diakses	1%	5%	41%	53%	100%
2.15	Kegiatan alumni untuk peningkatan proses non akademik	1%	2%	37%	60%	100%
JUMLAH		50	48	944	1058	2100
PRESENTASE		2%	2%	45%	50%	100%

a. Pelayanan Akademik

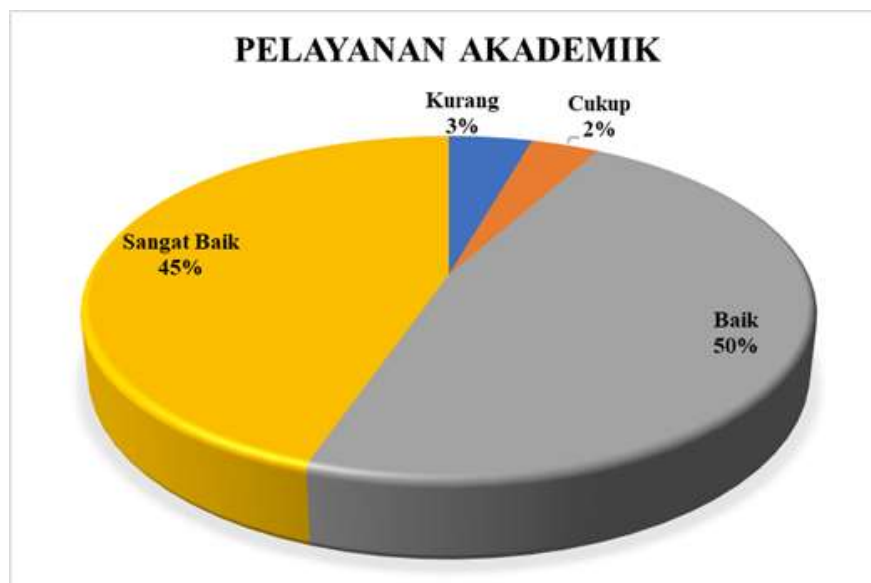


Diagram 3.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada Pelayanan Akademik

Berdasarkan **Diagram 3.1** di atas dapat dilihat bahwa Alumni memberikan nilai Sangat Baik 45% dan Baik sebanyak 50%. Nilai terbanyak terdapat pada poin 1.23: Jadwal Ujian Akhir Semester diumumkan kepada seluruh mahasiswa. Alumni yang memberikan nilai Cukup hanya 2%, dan Alumni yang memberikan nilai kurang sebanyak 3% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pelayanan Akademik berada pada kategori **Baik**.

b. Pelayanan Non Akademik

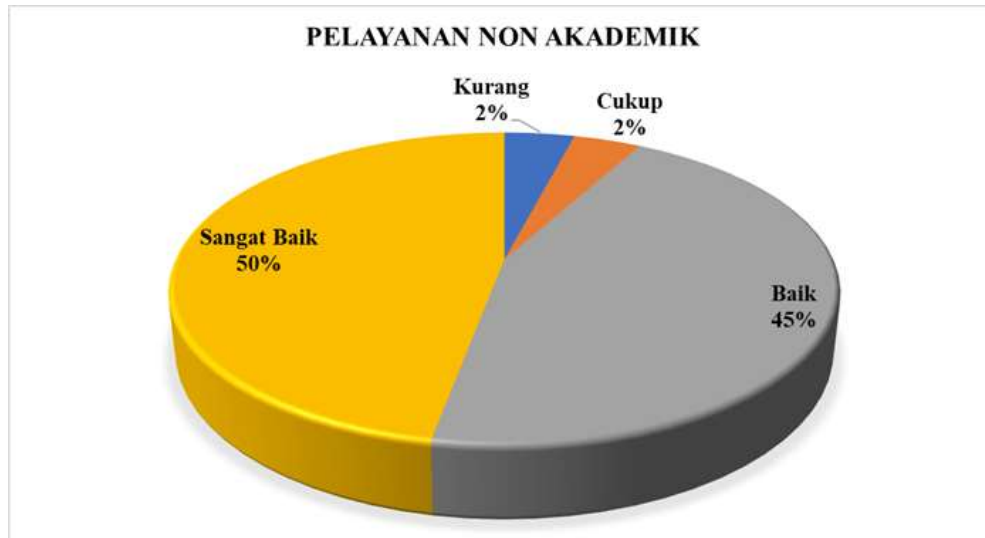


Diagram 3.2 Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada Pelayanan Non Akademik

Berdasarkan **Diagram 3.2** di atas dapat dilihat bahwa mahasiswa memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 50% dan sangat Baik sejumlah 45% pada aspek Pelayanan Non Akademik. Nilai terbanyak terdapat pada poin 2.4: Pelayanan kesehatan di Kampus dilakukan dengan baik. Sedangkan mahasiswa memberikan nilai cukup sejumlah 2% dan memberikan nilai kurang sebesar 2% pada aspek ini. Sehingga pada aspek Pelayanan Non Akademik berada pada kategori **Sangat Baik**.

BAB 4

PENUTUP

4.1. Simpulan



Diagram 4.1 Persentase Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen pada Program Studi Manajemen

Berdasarkan hasil survei dapat dilihat pada **Diagram 4.1** yang menggambarkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa program studi Manajemen memberikan nilai Sangat Baik sejumlah 47%, nilai Baik sejumlah 48%, nilai Cukup sejumlah 2%, nilai kurang 3%. Jika merujuk pada **Tabel 2.3** nilai persentase tersebut berada pada rentang 41-60%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan alumni terhadap proses layanan manajemen di program studi Manajemen masuk pada kategori **CUKUP BAIK**.

4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Alumni terhadap Proses Layanan Manajemen Tahun 2020 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 Alumni Terhadap Proses Layanan Manajemen Pada Program Studi Manajemen

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Peningkatan kualitas layanan keuangan	Akan disampaikan kepada Biro Keuangan
Meningkatkan Sistem Informasi agar lebih handal dan memiliki akses internet yang baik	Akan disampaikan kepada ICT untuk ditindaklanjuti

Menambah buku referensi di Perpustakaan	Akan disampaikan kepada UPT Perpustakaan untuk ditindak lanjuti
Meningkatkan kualitas fasilitas laboratorium	Akan disampaikan pada Biro Sarpras untuk ditindak lanjuti