

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN TERHADAP KINERJA LULUSAN
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap
Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi
Tahun : Tahun Akademik 2023/2024
Fakultas/Prodi : Psikologi
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Menyetujui,
Dekan,



Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 01 Agustus 2023

UPM,

A blue ink signature of Starry Kireida Kusnadi.

Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. Fitra Mardiana, S.E., M.M.

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 Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2023/2024 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

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

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 01 Agustus 2023

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

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 Psikologi	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8
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 Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi	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 Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi 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

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan manajemen di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan kinerja lulusan berupa penilaian kepuasan pengguna lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja lulusan adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas kinerja lulusan yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja lulusan selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan adalah pengguna lulusan dari Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://forms.gle/o1piLqer6uTe9wQx6> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pengguna lulusan dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2023-2024.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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.	agaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
4.	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?				
5.	agaimana 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				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	75	25	0	0
2.	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	50	50	0	0
3.	agaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	13	87	0	0

4.	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	63	37	0	0
5.	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	50	50	0	0
6.	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda	75	25	0	0
7.	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda	63	37	0	0
8.	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	75	25	0	0
9.	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	63	37	0	0
Skor Total		58	42	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan pengguna lulusan ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian 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 lulusan 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 Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. Aspek Sikap/Etika Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 75% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 25% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek etika yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

2. Aspek Keahlian Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 50% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori cukup.

3. Aspek Kemampuan Berbahasa Asing

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 13% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 87% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini

menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan berbahasa asing yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori sangat baik.

4. Aspek Penggunaan Teknologi Informasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 63% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 37% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek penggunaan teknologi informasi yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

5. Aspek Kemampuan Berkomunikasi

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 50% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 50% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kemampuan berkomunikasi yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori cukup.

6. Aspek Kerjasama

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 75% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 25% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kerjasama yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

7. Aspek Pengembangan Diri

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 63% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 37% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kerjasama yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

8. Aspek Kesiapan Terjun di Masyarakat

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 75% pengguna memberikan

penilaian sangat baik, dan 25% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek kesiapan terjun di masyarakat yang terdapat pada lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

9. Harapan Pengguna terhadap Lulusan

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 63% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 37% pengguna memberikan penilaian cukup. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek harapan pengguna terhadap lulusan Program Studi Psikologi tergolong pada kategori baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan di Program Studi Psikologi pada aspek etika, keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama, pengembangan diri, kesiapan terjun di masyarakat, dan harapan pengguna terhadap lulusan bergerak pada kategori cukup menuju kategori sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja lulusan Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan kualitas kinerja lulusan yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang kualitas kinerja lulusan yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat meningkatkan kualitas lulusan yang lebih baik lagi bagi pengguna lulusan.
4. Diharapkan lulusan lebih banyak pembekalan dunia kerja secara aplikatif.
5. Diharapkan kurikulum di Universitas juga memperhatikan hal yang dibutuhkan di dunia kerja, baik kurikulum yang mendukung *hardskill* maupun *softskill*.
6. Diharapkan dapat meningkatkan jumlah program magang serta kerja sama dengan perusahaan untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa.