

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



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan  
Semester : Gasal Tahun Akademik 2020/2021  
Fakultas/Prodi : Bahasa dan Sastra/Sastra Inggris  
Nama UPM : Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Mengetahui,  
Dekan,

UPM,



Yeni Probowati, S.Pd.,M.Pd.  
NIDN. 0718107701

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.  
NIDN. 0709068103

Mengetahui  
Kepala Badan Penjaminan Mutu,



Dr. Ir. Mel Indrawati, M.M.  
NIP.196605201992032001

## PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra Tahun Akademik 2020/2021 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Sastra Inggris yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan pelayanan akademik Program Studi Sastra Inggris kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra yang dilaksanakan oleh Unit Penjamin Mutu Program Studi Sastra Inggris yang berkoordinasi dengan Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra dan Ketua Program Studi Fakultas Bahasa dan Sastra dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra di masa yang akan datang.

Surabaya, 20 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Sastra Inggris



Fakultas  
Bahasa  
dan  
Sastra,

Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S.,M.Pd.

## 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.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	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 Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data .....	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan.....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan .....	10
4.2 Rekomendasi.....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik kepada Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para Pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna berupa penilaian kepuasan Pengguna sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Pengguna selanjutnya.

### **1.3 Sasaran**

Sebagai sasaran penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan adalah Pengguna aktif dilingkungan Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 4 Pengguna.

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-kinerjalulusan> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Pengguna dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Agustus-September 2020.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI**

Tabel 1. Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Lulusan

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA (%)			
		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	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				

Tabel 2. Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Lulusan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	100	0	0	0
2	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	75	25	0	0
3	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	50	50	0	0
4	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	100	0	0	0

5	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	75	25	0	0
6	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	100	0	0	0
7	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	100	0	0	0
8	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	100	0	0	0
9	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra	100	0	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>89</b>	<b>11</b>	0	0



## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

#### **3.1 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

#### **3.2 Analisis Data**

Survei tingkat kepuasan Pengguna ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh Program Studi Sastra Inggris. 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 penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh adalah berupa jumlah presentase dosen yang memberikan jawaban. Hasil prosentase yang digunakan berdasarkan acuan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{(\text{Total Nilai} : \text{Jumlah Soal}) \times 100\%}{\text{Jumlah Dosen}}$$

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:

### **3.3 Analisis Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra**

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

#### **1. Sikap/Etika Lulusan**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Sikap/Etika Lulusan menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Sikap/Etika Lulusan sudah berjalan dengan sangat baik sekali dan sangat memuaskan pihak pengguna.

#### **2. Keahlian lulusan**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Keahlian lulusan menunjukkan bahwa 75% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Keahlian lulusan sudah berjalan dengan sangat baik.

#### **3. Kemampuan Bahasa Asing**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Bahasa Asing menunjukkan bahwa 50% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 50% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Bahasa Asing sudah berjalan dengan baik namun perlu ditingkatkan.

#### **4. Kemampuan penggunaan Teknologi**

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan penggunaan Teknologi menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan penggunaan teknologi mahasiswa sastra inggris sangat baik.

5. Kemampuan Berkomunikasi Lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Berkomunikasi Lulusan menunjukkan bahwa 75% Pengguna memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Berkomunikasi Lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Kemampuan Kerjasama lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Kerjasama lulusan sudah berjalan dengan sangat baik.

7. Kemampuan Pengembangan Diri

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan Pengembangan Diri sudah berjalan dengan baik sekali.

8. Kesiapan Terjun dimasyarakat

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kesiapan Terjun dimasyarakat sudah berjalan dengan baik sekali.

9. Harapan Pengguna terhadap Lulusan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra pada aspek Harapan Pengguna terhadap Lulusan menunjukkan bahwa 100% Pengguna memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Harapan Pengguna terhadap Lulusan sudah berjalan dengan baik sekali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna terhadap Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan bergerak pada kategori sangat baik. Hal ini bisa dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan bahwa 89% Pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja lulusan dan 11% memberikan nilai baik pada kinerja lulusan.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan 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 Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Lulusan Universitas Wijaya Putra.
2. Diharapkan lulusan lebih banyak pembekalan dunia kerja secara aplikatif
3. Diharapkan lulusan selain mengedepankan segi akademik, melainkan dari segi organisasi juga sangat berperan penting terhadap kinerja kita kelak di industri pekerjaan.