

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



**UNIT PENJAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS BAHASA DAN SASTRA  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
SURABAYA  
2021**

**LAPORAN SURVEI**  
**UNIT PENJAMINAN MUTU**  
**PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS**  
**UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**



**Survei Kepuasan Pengguna**  
**Tahun 2021**

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Shanty Anugerah Yuni Puspita Sari Duwila, S.S., M.Pd.	Dr. Yulis Setyowati, M.Pd.	Yeni Probowati, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0709068103	NIDN.0714077502	NIDN. 0718107701

## 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 2021/2022 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, 2 Desember 2021

UPM



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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris .....	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 Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris Fakultas Bahasa dan Sastra.....	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 Pelayanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris FBS 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 kepada Pengguna Lulusan di Program Studi Sastra Inggris 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 Sastra Inggris dan evaluasi perbaikan Layanan Pengguna Lulusan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan Layanan Pengguna Lulusan berupa penilaian kepuasan Pengguna Lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pengguna Lulusan adalah Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Program Studi Sastra Inggris sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas Layanan Pengguna Lulusan yang diberikan oleh Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

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

### **1.3 Sasaran**

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

### **1.4 Waktu dan Tempat**

Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/keppengguna-laymanj> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan Pengguna Lulusan dilaksanakan di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada bulan Oktober 2021.

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

**Tabel 1.** Instrumen Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
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 ayanan				
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				

**Tabel 2.** Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	50	50	0	0
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	50	50	0	0
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	25	75	0	0
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	25	75	0	0
5	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	50	50	0	0
6	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan	75	25	0	0
7	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	50	50	0	0
<b>Skor Total</b>		<b>46</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **BAB III**

### **ANALISIS HASIL SURVEI**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris 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 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 penjaringan 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 Layanan Manajemen Di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra**

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

1. Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% 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 sekali.
2. Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sudah berjalan dengan baik sekali.
3. Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP  
Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP menunjukkan bahwa 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP sudah berjalan dengan baik sekali.

4. Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian menunjukkan bahwa 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian sudah berjalan dengan baik namun perlu adanya evaluasi agar bisa meningkat lebih baik.

5. Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sudah berjalan dengan baik sekali.

6. Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan menunjukkan bahwa 75% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 25% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima ayanan sudah berjalan dengan baik sekali.

7. Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah

Hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah menunjukkan bahwa 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian sangat baik dan 50% Pengguna Lulusan memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah sudah berjalan dengan baik sekali dan perlu lebih ditingkatkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan Pengguna Lulusan terhadap Layanan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen bergerak pada kategori baik. Jika dilihat secara keseluruhan maka **46%** pengguna memberikan nilai **sangat baik** dan **54%** sisanya memberikan **nilai baik**.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas Layanan manajemen di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra.

#### **4.2 Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya Survei Penilaian Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan Layanan manajemen yang ada di Program Studi Sastra Inggris Universitas Wijaya Putra Surabaya.
2. Diharapkan adanya wadah informasi yang terbuka dan interaktif bagi pengguna, calon mahasiswa atau pun mahasiswa baru secara online. mungkin bisa berbentuk fitur chat interaktif yang terdapat pada web universitas.
3. Diharapkan perlunya sosialisasi berkaitan dengan prosedur layanan dan evaluasi secara berkala berkaitan dengan layanan untuk perbaikan kualitas layanan
4. Diharapkan selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas layanan (servis excellent) dengan baik.
5. Diharapkan UWP Meningkatkan kualitas SDM dan lulusan