

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA**

PRODI SASTRA INGGRIS FAKULTAS SASTRA DAN BAHASA

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021



**PRODI SASTRA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA DAN BAHASA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

## DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA .....	1
DAFTAR ISI .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
EXECUTIVE SUMMARY .....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1 Latar Belakang.....	6
1.2 Tujuan Survei.....	6
1.3 Waktu Pelaksanaan Survei.....	7
1.4 Metode Pengumpulan Survei .....	7
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	8
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN .....	11
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum .....	11
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden.....	14
2.3. Tindak Lanjut.....	18
BAB III KESIMPULAN.....	22
3.1. Kesimpulan .....	22
KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA (MAHASISWA) TERHADAP KINERJA LAYANAN (TIPE A) .....	24

## **KATA PENGANTAR**

Kita patut memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan atas penyertaan-Nya sehingga laporan Hasil Survei Pengguna Layanan Prodi Sastra Inggris FSB-UKI Semester Genap Tahun 2020/2021 dapat diselesaikan. Laporan ini memuat tentang penilaian layanan yang telah diberikan oleh Prodi Sastra Inggris yang meliputi: evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik di Prodi Sastra Inggris, evaluasi pemahaman Visi, Misi, Tujuan Prodi Sastra Inggris oleh Dosen dan Mahasiswa, dan evaluasi kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Prodi Sastra Inggris.

Laporan survei ini menyampaikan hasil penilaian survei yang diberikan oleh pengguna layanan Prodi Sastra Inggris, juga memuat temuan-temuan mengenai pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Prodi Sastra Inggris sebagai upaya optimalisasi layanan Prodi Sastra Inggris setiap semester di lingkungan UKI.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pembuatan laporan survei ini. Kiranya laporan survei ini bermanfaat bagi Prodi Sastra Inggris dalam rangka mengembangkan mutu pelayanan di lingkungan UKI.

Ketua Program Studi Sastra Inggris,

Mike Wijaya Saragih, S.S., M.Hum.

## EXECUTIVE SUMMARY

Survei ini bertujuan untuk mempermudah Prodi Sastra Inggris dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Prodi Sastra Inggris pada Tahun Akademik 2020/2021 dan sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh Prodi Sastra Inggris, sehingga menjadi masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan Prodi Sastra Inggris selanjutnya.

Adapun survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (<https://bit.ly/Survei-KLANA-Mahasiswa-SasIng-Genap2021>) dan <https://rebrand.ly/Survei-Pemahaman-VMT-Prodi-SasIng-UKI>) dan melalui google form (<https://rebrand.ly/Survei-Pengguna-Lulusan-Sastra-InggrisFSUKI>). Populasi dari objek pengukuran ini adalah dosen, mahasiswa aktif dan pengguna lulusan Prodi Sastra Inggris. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*). Jumlah total responden yang mengisi kuesioner adalah 199 responden dengan pembagian 89 mahasiswa (kuesioner A), 75 mahasiswa (kuesioner B), 12 dosen (kuesioner B) dan 23 pengguna lulusan (kuesioner C)

Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan dengan hasil akhir yang diperoleh berupa persentase skor berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan secara umum dengan nilai 85 (sangat baik) dan skor indeks sebesar 3.47 (sangat puas).

Secara keseluruhan hasil evaluasi layanan Prodi Sastra Inggris adalah **sangat baik**. Oleh karena itu, Prodi Sastra Inggris akan mempertahankan kualitas layanan akademik maupun non akademik yang sudah berjalan dengan baik. Sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan layanan yang diberikan, program studi menemukan masih ada beberapa ruang perbaikan yang dapat diupayakan baik yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan akademik dan non akademik, pemaksimalan implementasi visi, misi, dan tujuan program studi, dan peningkatan kualitas lulusan program studi.

Terkait pengembangan layanan akademik dan non akademik di tingkat program studi, prodi merencanakan adanya beberapa bentuk pengembangan:

- a. Prodi akan mengimplementasikan model pembelajaran peer-tutor. Kegiatan ini akan melibatkan mahasiswa terpilih (lintas angkatan) untuk membantu mahasiswa yang mengalami hambatan dalam pembelajaran.

- b. Prodi akan bekerja sama dengan anggota Senat Mahasiswa terkait untuk membuat akun media social (Instagram) khusus Prodi Sastra Inggris dan memastikan semua mahasiswa program studi dapat mengakses dengan mudah akun media sosial tersebut. Akun media sosial tersebut akan dimanfaatkan sebagai media memberikan pengumuman terkait berbagai informasi akademik dan non akademik yang berkaitan dengan program studi.
- c. Prodi akan membuat 1 nomor whatsapp baru khusus Program Studi Sastra Inggris yang akan digunakan untuk menerima layanan administrasi yang diperlukan mahasiswa. Ini diperlukan untuk memastikan semua kebutuhan administrasi mahasiswa terekam dan terselesaikan dengan baik, tanpa ada yang terlewatkan.

Terkait pemaksimalan implementasi visi, misi, tujuan program studi baik bagi dosen dan mahasiswa, program studi akan meningkatkan frekuensi sosialisasi visi, misi, dan tujuan program studi, serta mengagendakan kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik yang berbasis pemahaman terhadap visi, misi, dan tujuan program studi.

Terkait peningkatan kualitas lulusan program studi sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi para pengguna lulusan, ada beberapa peningkatan yang akan difokuskan:

- a. Prodi Sastra Inggris secara berkala akan menaikkan standard kemampuan bahasa Inggris para lulusannya dengan memberlakukan standard minimum mengikuti makul Tugas Akhir (Skripsi dan *Project Paper*) adalah nilai EPT (English Proficiency Test) minimum 500 atau nilai TOEIC Test minimum 600.
- b. Prodi Sastra Inggris akan menerapkan kebijakan pemberian sertifikat kompetensi kepada mahasiswa yang mendapat nilai A, A-, dan B+ untuk mata kuliah Creative and Web Design. Mata kuliah Creative Web Design adalah mata kuliah lanjutan bersyarat dari mata kuliah Pengantar Teknologi Informasi. Pemberian sertifikat bagi mahasiswa yang lulus mata kuliah ini adalah sebuah strategi memotivasi para lulusan untuk selalu siap dan tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi.
- c. Prodi Sastra Inggris akan terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pengajaran mata kuliah yang berbasis komunikasi dan project based, seperti: Effective Communication, ASEAN Studies, Public Relation, English Language Teaching dan mata kuliah lain yang menggunakan metode pembelajaran presentasi di dalamnya. Selain itu, prodi memastikan keterlibatan mahasiswa dalam knowledge sharing yang dilakukan secara periodik di Prodi Sastra Inggris, baik sebagai narasumber, moderator, maupun kepanitiaan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Prodi Sastra Inggris yang adalah salah satu program studi di Universitas Kristen Indonesia memiliki tujuan memberikan pelayanan terbaik untuk para mahsiswanya di bidang akademik maupun non akademik. Selain itu, program studi juga bertanggungjawab untuk mempersiapkan para lulusannya memiliki kesiapan baik di bidang ilmu sesuai prodi, keterampilan bekerja maupun *soft skill*. Kualitas dari layanan yang diberikan oleh Prodi Sastra Inggris terhadap semua pengguna layanan harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Prodi Sastra Inggris untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

### 1.2 Tujuan Survei

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris serta mengukur kekuatan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Prodi Sastra Inggris pada Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh Prodi Sastra Inggris.
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan Prodi Sastra Inggris selanjutnya.

### 1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Prodi Sastra Inggris

No	Kegiatan	Juni - Juli							
		Minggu Ke-				Minggu Ke-			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Penyusunan kuesioner		■						
2	Penyebaran kuesioner			■	■				
3	Pengolahan dan analisis data					■	■		
4	Pembuatan laporan						■	■	

### 1.4 Metode Pengumpulan Survei

Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *e-questionnaire* menggunakan *Microsoft Form Office 365* (<https://bit.ly/Survei-KLANA-Mahasiswa-SasIng-Genap2021>) dan <https://rebrand.ly/Survei-Pemahaman-VMT-Prodi-SasIng-UKI>) dan melalui google form (<https://rebrand.ly/Survei-Pengguna-Lulusan-Sastra-InggrisFSUKI>). Populasi dari objek pengukuran ini adalah dosen, mahasiswa aktif dan pengguna lulusan Prodi Sastra Inggris. Teknik penentuan sampel dalam survei ini adalah secara acak (*random sampling*). Jumlah total responden yang mengisi kuesioner adalah 199 responden dengan pembagian 89 mahasiswa (kuesioner A), 75 mahasiswa (kuesioner B), 12 dosen (kuesioner B) dan 23 pengguna lulusan (kuesioner C). Penentuan jumlah sampel ini sudah melebihi ketentuan minimal berdasarkan perhitungan sesuai metode Gay, LR dan Diehl, PL (1992).

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan Prodi Sastra Inggris dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Prodi Sastra Inggris dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/penampilan pegawai. Keandalan (*reliability*)

adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten. Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti ditunjukkan Prodi Sastra Inggris. Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana Prodi Sastra Inggris diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

## 1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji ketepatan instrumen apakah telah *valid* untuk menjadi suatu alat ukur (Wainer & Braun, 2013; Greenwald et al, 2009). Teknik yang digunakan adalah Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Koefisien Korelasi Pearson memiliki rentang nilai antara -1 (korelasi linier negatif total) sampai 1 (korelasi linier positif total). Koefisien ini dapat dihitung dengan menggunakan formula:

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

x dan y adalah dua variabel yang berbeda. Sebagai contoh, jika suatu survei kepuasan pengguna memiliki 20 pertanyaan yang diajukan, maka x merupakan variabel kinerja layanan unit dan y merupakan variabel kepuasan pengguna, sehingga akan terbentuk matrik korelasi dengan ukuran 20x20. Ditambah dengan skor total dari masing-masing responden, matriks korelasi akan berukuran 21x21.

Koefisien korelasi *Pearson* mengindikasikan apakah respon terhadap satu komponen instrumen oleh responden memiliki keterkaitan dengan komponen instrumen lainnya.



b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang merupakan salah satu metode yang paling dikenal dan umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu *survey* (Walrath, Turner, & Bruzek, 2004; Rosaiah, Kantam, & Kumar, 2006).

*Cronbach Alpha* diformulasikan sebagai:  $\rho_T = \frac{k^2 \overline{\sigma_{ij}}}{\sigma_X^2}$ .

$k$  adalah ukuran matriks korelasi,  $\overline{\sigma_{ij}}$  adalah jumlah elemen matriks korelasi non diagonal dibagi dengan  $k(k-1)$ , dan  $\sigma_X^2$  adalah jumlah elemen matriks korelasi diagonal dan  $\overline{\sigma_{ij}}$ . Sebuah survei dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* yang dihitung lebih besar dari nilai kritis dari koefisien korelasi *Pearson* yang merupakan fungsi dari derajat kebebasan ( $n-2$ , di mana  $n$  adalah jumlah sampel) dan tingkat signifikansi (*level of significance*).

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode empat skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Prodi Sastra Inggris (kenyataan yang diperoleh *stakeholders*):

- Jawaban sangat puas diberi skor 4
- Jawaban puas diberi skor 3
- Jawaban cukup puas diberi skor 2
- Jawaban kurang puas diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase 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 layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	Persentase	Kategori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	21-40	Kurang
5	0-20	Sangat Kurang Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

Perlu dijelaskan bahwa dalam buku pedoman dituliskan pengukuran menggunakan lima skala tingkat (*likert*). Akan tetapi, karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi 3.0 dan instrumen akreditasi program studi 4.0 yang menggunakan empat skala, maka pada kuesioner ini digunakan empat skala tingkat (*likert*).

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tingkat kepuasan secara umum yang diperoleh untuk seluruh responden dengan jumlah 199 responden dengan pembagian 89 mahasiswa (kuesioner A), 75 mahasiswa (kuesioner B), 12 dosen (kuesioner B) dan 23 pengguna lulusan (kuesioner C) yang ditunjukkan pada Tabel 3. **Skor maksimum** yang diperoleh dari setiap unsur layanan adalah 4 x jumlah responden. Sementara presentase skor diperoleh dengan rumus

$$\text{Presentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%.$$

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Presentase Skor

Kelompok	Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
A	Q.1	307	356	86	Sangat Baik
A	Q.2	298	356	83	Sangat Baik
A	Q.3	299	356	84	Sangat Baik
A	Q.4	293	356	82	Sangat Baik
A	Q.5	298	356	84	Sangat Baik
A	Q.6	299	356	84	Sangat Baik
A	Q.7	293	356	82	Sangat Baik
A	Q.8	295	356	83	Sangat Baik
A	Q.9	299	356	84	Sangat Baik
A	Q.10	298	356	83	Sangat Baik
A	Q.11	299	356	84	Sangat Baik
A	Q.12	293	356	82	Sangat Baik
A	Q.13	295	356	83	Sangat Baik
A	Q.14	299	356	84	Sangat Baik
A	Q.15	293	356	82	Sangat Baik
A	Q.16	295	356	83	Sangat Baik
A	Q.17	296	356	83	Sangat Baik

A	Q.18	298	356	84	Sangat Baik
	<b>Total A</b>	<b>5347</b>	<b>6408</b>	<b>83</b>	<b>Sangat Baik</b>
B	Q.1	310	348	89	Sangat Baik
B	Q.2	307	348	88	Sangat Baik
B	Q.3	311	348	89	Sangat Baik
B	Q.4	292	348	84	Sangat Baik
B	Q.5	301	348	86	Sangat Baik
B	Q.6	299	348	86	Sangat Baik
B	Q.7	300	348	86	Sangat Baik
B	Q.8	301	348	86	Sangat Baik
B	Q.9	299	348	86	Sangat Baik
B	Q.10	300	348	86	Sangat Baik
B	Q.11	294	348	84	Sangat Baik
B	Q.12	299	348	86	Sangat Baik
	<b>Total B</b>	<b>3613</b>	<b>4176</b>	<b>86</b>	<b>Sangat Baik</b>
C	Q1	86	92	93	Sangat Baik
C	Q2	85	92	92	Sangat Baik
C	Q3	80	92	87	Sangat Baik
C	Q4	77	92	84	Sangat Baik
C	Q5	81	92	88	Sangat Baik
C	Q6	84	92	91	Sangat Baik
C	Q7	86	92	93	Sangat Baik
	<b>Total C</b>	<b>579</b>	<b>644</b>	<b>90</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata2 ABC</b>	<b>Total</b>	<b>9539</b>	<b>11.228</b>	<b>85</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 85 (sangat baik).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Secara Umum Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
AQ.1	307	3.449438
AQ.2	298	3.348315
AQ.3	299	3.359551
AQ.4	293	3.292135
AQ.5	298	3.348315
AQ.6	299	3.359551
AQ.7	293	3.292135
AQ.8	295	3.314607
AQ.9	299	3.359551
AQ.10	298	3.348315
AQ.11	299	3.359551
AQ.12	293	3.292135
AQ.13	295	3.314607
AQ.14	299	3.359551
AQ.15	293	3.292135
AQ.16	295	3.314607
AQ.17	296	3.325843
AQ.18	298	3.348315
<b>Total</b>	<b>5347</b>	<b>60.07865</b>
<b>Rata-rata A</b>	<b>3.34</b>	
BQ.1	310	3.5632110
BQ.2	307	3.528735
BQ.3	311	3.574712
BQ.4	292	3.356321
BQ.5	301	3.459770
BQ.6	299	3.436781
BQ.7	300	3.448275
BQ.8	301	3.459770
BQ.9	299	3.436781
BQ.10	300	3.448275
BQ.11	294	3.379310
BQ.12	299	3.436781
<b>Total</b>	<b>3613</b>	<b>41.528722</b>
<b>Rata-rata B</b>	<b>3.46</b>	
CQ1	86	3.7391304
CQ2	85	3.6956522
CQ3	80	3.4782609
CQ4	77	3.3478261
CQ5	81	3.5217391
CQ6	84	3.6521739
CQ7	86	3.7391304
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>25.173913</b>
<b>Rata-rata C</b>	<b>3.60</b>	
<b>Rata-rata A, B, C</b>	<b>3,47</b>	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris berdasarkan skor indeks secara umum dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,47 (sangat puas).

## 2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden

Hasil kepuasan responden berdasarkan kelompok responden ditunjukkan pada tabel berikut.

- a. Berdasarkan kelompok responden mahasiswa aktif Prodi Sastra Inggris

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Menurut Mahasiswa Aktif Prodi Sastra Inggris

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
AQ.1	307	356	86	Sangat Baik
AQ.2	298	356	83	Sangat Baik
AQ.3	299	356	84	Sangat Baik
AQ.4	293	356	82	Sangat Baik
AQ.5	298	356	84	Sangat Baik
AQ.6	299	356	84	Sangat Baik
AQ.7	293	356	82	Sangat Baik
AQ.8	295	356	83	Sangat Baik
AQ.9	299	356	84	Sangat Baik
AQ.10	298	356	83	Sangat Baik
AQ.11	299	356	84	Sangat Baik
AQ.12	293	356	82	Sangat Baik
AQ.13	295	356	83	Sangat Baik
AQ.14	299	356	84	Sangat Baik
AQ.15	293	356	82	Sangat Baik
AQ.16	295	356	83	Sangat Baik
AQ.17	296	356	83	Sangat Baik
AQ.18	298	356	84	Sangat Baik
<b>Total A</b>	<b>5347</b>	<b>6408</b>	<b>83</b>	<b>Sangat Baik</b>
BQ.1	267	300	89	Sangat Baik
BQ.2	264	300	88	Sangat Baik
BQ.3	267	300	89	Sangat Baik
BQ.4	252	300	84	Sangat Baik
BQ.5	261	300	87	Sangat Baik
BQ.6	256	300	85	Sangat Baik
BQ.7	257	300	86	Sangat Baik
BQ.8	261	300	87	Sangat Baik
BQ.9	256	300	85	Sangat Baik

BQ.10	257	300	86	Sangat Baik
BQ.11	251	300	84	Sangat Baik
BQ.12	256	300	85	Sangat Baik
<b>Total B</b>	<b>3105</b>	<b>3600</b>	<b>1035</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-rata AB</b>	<b>8452</b>	<b>10.008</b>	<b>84,45</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan menurut kelompok responden mahasiswa aktif yang mendapatkan layanan Prodi Sastra Inggris dari berbagai unsur layanan adalah 84,45 (sangat baik).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Mahasiswa Aktif Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
AQ.1	307	3.44
AQ.2	298	3.35
AQ.3	299	3.36
AQ.4	293	3.29
AQ.5	298	3.35
AQ.6	299	3.36
AQ.7	293	3.29
AQ.8	295	3.31
AQ.9	299	3.36
AQ.10	298	3.35
AQ.11	299	3.36
AQ.12	293	3.29
AQ.13	295	3.31
AQ.14	299	3.36
AQ.15	293	3.29
AQ.16	295	3.31
AQ.17	296	3.32
AQ.18	298	3.35
<b>Total</b>	<b>5347</b>	<b>60.05</b>

<b>Rata-rata A</b>		3.34
BQ.1	267	3.56
BQ.2	264	3.52
BQ.3	267	3.56
BQ.4	252	3.36
BQ.5	261	3.48
BQ.6	256	3.41
BQ.7	257	3.42
BQ.8	261	3.48
BQ.9	256	3.41
BQ.10	257	3.42
BQ.11	251	3.35
BQ.12	256	3.41
<b>Total</b>	3105	41.38
<b>Rata-rata B</b>		<b>3.44</b>
<b>Rata-rata AB</b>		<b>3,39</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden mahasiswa aktif Prodi Sastra Inggris dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,39 (sangat puas).

- b. Berdasarkan kelompok responden dosen Prodi Sastra Inggris

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Dosen

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
BQ.1	43	48	89	Sangat Baik
BQ.2	43	48	89	Sangat Baik
BQ.3	44	48	91	Sangat Baik
BQ.4	40	48	83	Sangat Baik
BQ.5	40	48	83	Sangat Baik
BQ.6	43	48	89	Sangat Baik
BQ.7	43	48	89	Sangat Baik
BQ.8	43	48	89	Sangat Baik
BQ.9	40	48	83	Sangat Baik
BQ.10	43	48	89	Sangat Baik
BQ.11	43	48	89	Sangat Baik
BQ.12	43	48	89	Sangat Baik
<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>576</b>	<b>88</b>	<b>Sangat Baik</b>



Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden dosen yang mendapatkan pelayanan Prodi Sastra Inggris secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 88 (sangat baik).

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Dosen Berdasarkan Skor Indeks

Pertanyaan	Skor Diperoleh	Skor Indeks
BQ.1	43	3.59
BQ.2	43	3.59
BQ.3	44	3.77
BQ.4	40	3.33
BQ.5	40	3.33
BQ.6	43	3.59
BQ.7	43	3.59
BQ.8	43	3.59
BQ.9	40	3.33
BQ.10	43	3.59
BQ.11	43	3.59
BQ.12	43	3.59
<b>Total</b>	508	42.48
<b>Rata-rata</b>		<b>3,54</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden dosen yang mendapatkan pelayanan Prodi Sastra Inggris dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,54 (sangat puas).

- c. Berdasarkan kelompok responden Pengguna Lulusan Prodi Sastra Inggris

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Pengguna Lulusan

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor Maksimum	Presentase Skor (%)	Keterangan
CQ1	86	92	93	Sangat Baik
CQ2	85	92	92	Sangat Baik
CQ3	80	92	87	Sangat Baik
CQ4	77	92	84	Sangat Baik
CQ5	81	92	88	Sangat Baik
CQ6	84	92	91	Sangat Baik
CQ7	86	92	93	Sangat Baik

<b>Total C</b>	<b>579</b>	<b>644</b>	<b>90</b>	<b>Sangat Baik</b>
----------------	------------	------------	-----------	--------------------

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan berdasarkan kelompok responden pengguna lulusan Prodi Sastra Inggris secara umum dari berbagai unsur layanan adalah 90 (sangat baik).

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Menurut Kelompok Responden Pengguna Lulusan Berdasarkan Skor Indeks

<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor Diperoleh</b>	<b>Skor Indeks</b>
CQ1	86	3.7391304
CQ2	85	3.6956522
CQ3	80	3.4782609
CQ4	77	3.3478261
CQ5	81	3.5217391
CQ6	84	3.6521739
CQ7	86	3.7391304
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>25.173913</b>
<b>Rata-rata C</b>		<b>3.60</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris berdasarkan skor indeks menurut kelompok responden pengguna lulusan Prodi Sastra Inggris dari berbagai unsur layanan dengan rata-rata adalah 3,60 (sangat puas).

### 2.3. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan pengguna layanan Prodi Sastra Inggris yang telah dikemukakan di atas, maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Hasil tingkat kepuasan secara umum berdasarkan persentase skor adalah 85 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,47 (sangat puas).
2. Hasil tingkat kepuasan terhadap layanan Prodi Sastra Inggris menurut kelompok responden mahasiswa aktif berdasarkan persentase skor adalah 84,45 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,39 (sangat puas).
3. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden dosen Prodi Sastra Inggris

berdasarkan persentase skor adalah 88 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,54 (sangat puas).

4. Hasil tingkat kepuasan menurut kelompok responden Pengguna Lulusan Prodi Sastra Inggris berdasarkan persentase skor adalah 90 (sangat baik) dan berdasarkan indeks adalah 3,60 (sangat puas).

Secara keseluruhan layanan Prodi Sastra Inggris adalah **sangat baik**. Akan tetapi bila memperhatikan penilaian pada setiap butir pertanyaan sebagaimana terdapat pada tabel 3, maka ada beberapa layanan Prodi Sastra Inggris yang masih membutuhkan ruang peningkatan agar menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal, antara lain:

Evaluasi dari mahasiswa yang perlu ditingkatkan:

1. Tersedia bantuan dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar
2. Tersedia informasi terkait seminar, workshop, pelatihan penunjang keterampilan yang dilakukan secara daring
3. Tersedia pelayanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP) oleh staf
4. Tersedia kepedulian untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik
5. Tersedia sosialisasi visi dan misi Prodi Sastra Inggris secara regular kepada warga Prodi Sastra Inggris UKI

Evaluasi dari Dosen yang perlu ditingkatkan:

1. Tersedia sosialisasi visi dan misi Prodi Sastra Inggris secara regular kepada warga Prodi Sastra Inggris UKI
2. Tersedia seminar, pelatihan, atau workshop sebagai kegiatan pemahaman visi dan misi oleh Prodi Sastra Inggris UKI
3. Tersedia pelayanan yang menunjang dukungan akademik dan non-akademik untuk pencapaian visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI

Evaluasi dari Pengguna Lulusan yang perlu ditingkatkan:

1. Kemampuan berbahasa asing
2. Penggunaan Teknologi Informasi
3. Kemampuan Berkomunikasi

Walaupun sebelas butir pernyataan di atas telah mendapatkan hasil **sangat baik**, namun jika dibandingkan dengan butir pernyataan lainnya dari masing-masing tipe kuesioner, sebelas butir pernyataan di atas memiliki nilai yang paling rendah

dibandingkan dengan butir pernyataan lainnya. Oleh karena itu, prodi akan lebih lagi memperhatikan peningkatan terkait kesebelas butir di atas.

Terkait peningkatan layanan akademik dan non akademik di tingkat program studi, prodi merencanakan adanya beberapa bentuk pengembangan:

1. Prodi akan mengimplementasikan model pembelajaran peer-tutor. Kegiatan ini akan melibatkan mahasiswa terpilih (lintas angkatan) untuk membantu mahasiswa yang mengalami hambatan dalam pembelajaran.
2. Prodi akan bekerja sama dengan anggota Senat Mahasiswa terkait untuk membuat akun media social (Instagram) khusus Prodi Sastra Inggris dan memastikan semua mahasiswa program studi dapat mengakses dengan mudah akun media sosial tersebut. Akun media sosial tersebut akan dimanfaatkan sebagai media memberikan pengumuman terkait berbagai informasi akademik dan non akademik yang berkaitan dengan program studi.
3. Prodi akan membuat 1 nomor whatsapp baru khusus Program Studi Sastra Inggris yang akan digunakan untuk menerima layanan administrasi yang diperlukan mahasiswa. Ini diperlukan untuk memastikan semua kebutuhan administrasi mahasiswa terekam dan terselesaikan dengan baik, tanpa ada yang terlewatkan.

Terkait pemaksimalan implementasi visi, misi, tujuan program studi baik bagi dosen dan mahasiswa, program studi akan meningkatkan frekuensi sosialisasi visi, misi, dan tujuan program studi, serta mengagendakan kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik yang berbasis pemahaman terhadap visi, misi, dan tujuan program studi.

Terkait peningkatan kualitas lulusan program studi sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi para pengguna lulusan, ada beberapa peningkatan yang akan difokuskan:

1. Prodi Sastra Inggris secara berkala akan menaikkan standard kemampuan bahasa Inggris para lulusannya dengan memberlakukan standard minimum mengikuti makul Tugas Akhir (Skripsi dan *Project Paper*) adalah nilai EPT (English Proficiency Test) minimum 500 atau nilai TOEIC Test minimum 600.
2. Prodi Sastra Inggris akan menerapkan kebijakan pemberian sertifikat kompetensi kepada mahasiswa yang mendapat nilai A, A-, dan B+ untuk mata kuliah Creative and Web Design. Mata kuliah Creative Web Design adalah mata kuliah lanjutan bersyarat dari mata kuliah Pengantar Teknologi Informasi. Pemberian sertifikat bagi mahasiswa yang lulus mata kuliah ini adalah sebuah strategi

memotivasi para lulusan untuk selalu siap dan tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi.

3. Prodi Sastra Inggris akan terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pengajaran mata kuliah yang berbasis komunikasi dan project based, seperti: Effective Communication, ASEAN Studies, Public Relation, English Language Teaching dan mata kuliah lain yang menggunakan metode pembelajaran presentasi di dalamnya. Selain itu, prodi memastikan keterlibatan mahasiswa dalam knowledge sharing yang dilakukan secara periodik di Prodi Sastra Inggris, baik sebagai narasumber, moderator, maupun kepanitiaan.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN**

#### 3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Prodi Sastra Inggris adalah **sangat baik**.
2. Prodi Sastra Inggris akan mempertahankan kualitas layanan akademik maupun non akademik yang sudah berjalan dengan baik.
3. Untuk memaksimalkan layanan program studi, program studi menemukan masih ada beberapa ruang perbaikan yang dapat diupayakan baik yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan akademik dan non akademik, pemaksimalan implementasi visi, misi, dan tujuan program studi, dan peningkatan kualitas lulusan program studi.
4. Terkait pengembangan layanan akademik dan non akademik di tingkat program studi, prodi merencanakan adanya beberapa bentuk pengembangan:
  - d. Prodi akan mengimplementasikan model pembelajaran peer-tutor. Kegiatan ini akan melibatkan mahasiswa terpilih (lintas angkatan) untuk membantu mahasiswa yang mengalami hambatan dalam pembelajaran.
  - e. Prodi akan bekerja sama dengan anggota Senat Mahasiswa terkait untuk membuat akun media social (Instagram) khusus Prodi Sastra Inggris dan memastikan semua mahasiswa program studi dapat mengakses dengan mudah akun media sosial tersebut. Akun media sosial tersebut akan dimanfaatkan sebagai media memberikan pengumuman terkait berbagai informasi akademik dan non akademik yang berkaitan dengan program studi.
  - f. Prodi akan membuat 1 nomor whatsapp baru khusus Program Studi Sastra Inggris yang akan digunakan untuk menerima layanan administrasi yang diperlukan mahasiswa. Ini diperlukan untuk memastikan semua kebutuhan administrasi mahasiswa terekam dan terselesaikan dengan baik, tanpa ada yang terlewatkan.
5. Terkait pemaksimalan implementasi visi, misi, tujuan program studi baik bagi

dosen dan mahasiswa, program studi akan meningkatkan frekuensi sosialisasi visi, misi, dan tujuan program studi, serta mengagendakan kegiatan-kegiatan akademik dan non akademik yang berbasis pemahaman terhadap visi, misi, dan tujuan program studi.

6. Terkait peningkatan kualitas lulusan program studi sebagai tindak lanjut dari hasil evaluasi para pengguna lulusan, ada beberapa peningkatan yang akan difokuskan:
  - d. Prodi Sastra Inggris secara berkala akan menaikkan standard kemampuan bahasa Inggris para lulusannya dengan memberlakukan standard minimum mengikuti makul Tugas Akhir (Skripsi dan *Project Paper*) adalah nilai EPT (English Proficiency Test) minimum 500 atau nilai TOEIC Test minimum 600.
  - e. Prodi Sastra Inggris akan menerapkan kebijakan pemberian sertifikat kompetensi kepada mahasiswa yang mendapat nilai A, A-, dan B+ untuk mata kuliah Creative and Web Design. Mata kuliah Creative Web Design adalah mata kuliah lanjutan bersyarat dari mata kuliah Pengantar Teknologi Informasi. Pemberian sertifikat bagi mahasiswa yang lulus mata kuliah ini adalah sebuah strategi memotivasi para lulusan untuk selalu siap dan tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi.
  - f. Prodi Sastra Inggris akan terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pengajaran mata kuliah yang berbasis komunikasi dan project based, seperti: Effective Communication, ASEAN Studies, Public Relation, English Language Teaching dan mata kuliah lain yang menggunakan metode pembelajaran presentasi di dalamnya. Selain itu, prodi memastikan keterlibatan mahasiswa dalam knowledge sharing yang dilakukan secara periodik di Prodi Sastra Inggris, baik sebagai narasumber, moderator, maupun kepanitiaan.

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA (MAHASISWA) TERHADAP KINERJA  
LAYANAN (TIPE A)**

Prodi Sastra Inggris Fakultas Sastra dan Bahasa  
Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Ytk.

Mahasiswa/i Prodi Sastra Inggris

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap layanan akademik di lingkungan Prodi Sastra Inggris FSB UKI, bersama ini kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner berikut. Anda dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Anda rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Kaprodi Sastra Inggris

Mike Wijaya Saragih, S.S., M.Hum.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang            2.01 - 3 = Baik  
1.01 - 2 = Cukup        3.01 - 4 = Sangat Baik

**TENTANG RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin        :
2. Angkatan            :
  - a. 2015
  - b. 2016
  - c. 2017
  - d. 2018
  - e. 2019



f. 2020

Evaluasi Kepuasan Layanan Prodi Sastra Inggris FSB UKI Semester Genap TA 2020/2021

No.	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Tersedia pengajaran yang sesuai dengan kurikulum				
2.	Tersedia penyampaian materi yang memadai oleh dosen				
3.	Tersedia motivasi untuk berpartisipasi dalam perkuliahan				
4.	Tersedia bantuan dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar				
5.	Tersedia kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa				
6.	Tersedia informasi tentang kegiatan ilmiah secara daring				
7.	Tersedia informasi terkait seminar, workshop, pelatihan penunjang keterampilan yang dilakukan secara daring				
8.	Tersedia kemampuan dalam memberikan informasi terkait dengan akademik dan keuangan				
9.	Tersedia kemampuan Ketua Program Studi dalam mengelola program studi				
10.	Tersedia bantuan staf dalam membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan				
11.	Tersedia kemauan Ketua Program Studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga lancar				
12.	Tersedia pelayanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP) oleh staf				
13.	Tersedia pelayanan sesuai SOP oleh Ketua Program Studi				
14.	Tersedia kepedulian dalam membantu mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan oleh staf				
15.	Tersedia kepedulian untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik				
16.	Tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan pembelajaran				
17.	Tersedia sarana dan prasarana yang mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran				
18.	Tersedia sarana dan prasarana yang berkualitas untuk mendukung kebutuhan pembelajaran				

**KUESIONER EVALUASI PEMAHAMAN VISI, MISI DAN TUJUAN PRODI  
SASTRA INGGRIS UKI T.A 2020/2021 OLEH MAHASISWA DAN DOSEN PRODI  
(TIPE B)**

Yth,

Mahasiswa dan Dosen

Program Studi Sastra Inggris

Fakultas Sastra dan Bahasa

UKI

Berikut adalah kuisisioner evaluasi pemahaman Visi, Misi dan Tujuan Program Studi Sastra Inggris FSB UKI.

Mohon kiranya dapat mengisi dengan baik dan benar agar dapat kami gunakan dalam evaluasi visi, misi dan tujuan program studi serta perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Kaprodi Sastra Inggris

Mike Wijaya Saragih, S.S., M.Hum.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang                      2.01 - 3 = Baik

1.01 - 2 = Cukup                  3.01 - 4 = Sangat Baik

**TENTANG RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin        :
2. Status                :
  - a. Dosen
  - b. Mahasiswa

3. Angkatan :
- g. 2015
  - h. 2016
  - i. 2017
  - j. 2018
  - k. 2019
  - l. 2020

Evaluasi Pemahaman Visi, Misi dan Tujuan Prodi Sastra Inggris UKI T.A 2020/2021

No.	Pernyataan	1	2	3	4
1.	Tersedia visi dan misi Prodi Sastra Inggris yang dinyatakan secara jelas				
2.	Tersedia visi dan misi prodi yang dapat dipahami dengan mudah				
3.	Tersedia visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI yang sejalan dengan pernyataan visi dan misi Fakultas dan UKI				
4.	Tersedia sosialisasi visi dan misi Prodi Sastra Inggris secara regular kepada warga Prodi Sastra Inggris UKI				
5.	Tersedia seminar, pelatihan, atau workshop sebagai kegiatan pemahaman visi dan misi oleh Prodi Sastra Inggris UKI				
6.	Tersedia kegiatan akademik yang menunjang visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI				
7.	Tersedia cerminan visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI dalam kurikulum prodi				
8.	Tersedia cerminan visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI dalam proses belajar-mengajar				
9.	Tersedia pelayanan yang menunjang dukungan akademik dan non-akademik untuk pencapaian visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI				
10.	Tersedia tugas dan tanggung jawab mahasiswa untuk mendukung perwujudan pencapaian visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI				
11.	Tersedia pemahaman tujuan Prodi Sastra Inggris UKI dengan baik				
12.	Tersedia pemahaman bahwa Dosen/Mahasiswa merupakan bagian dari strategi pencapaian visi dan misi Prodi Sastra Inggris UKI secara utuh				

## **KUESIONER PENGGUNA LULUSAN PROGRAM STUDI SAstra INGGRIS FS UKI (TIPE C)**

Yth. Bapak/Ibu Pengguna Lulusan FS UKI,

Berkat kasih karunia Tuhan Yang Maha Esa, Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra Universitas Kristen Indonesia tetap berdiri tegak dalam visinya menjadi program studi yang unggul dan bereputasi dalam bidang bahasa, sastra, dan kajian budaya masyarakat berbahasa Inggris dan ASEAN.

Peningkatan kualitas secara berkelanjutan senantiasa dilakukan Program Studi Sastra Inggris untuk meningkatkan kepuasan stakeholder. Salah satu aspek yang dituntut untuk dievaluasi secara berkala adalah umpan balik terhadap Program Studi Sastra Inggris, baik dari mahasiswa, dosen, lulusan, ataupun pengguna lulusan. Berkenaan dengan wacana ini, kami mohon bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu Pengguna Lulusan Program Studi Sastra Inggris FS UKI untuk dapat melengkapi form kuesioner ini. Segala hal dalam kuesioner ini bersifat terbatas dan hanya digunakan sebagai bahan evaluasi internal Program Studi Sastra Inggris FS UKI.

Harapan dan doa yang terbaik dari keluarga besar Program Studi Sastra Inggris FS UKI untuk perusahaan/institusi Bapak/Ibu yang terhormat. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Ketua Prodi Sastra Inggris FS UKI

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

0 - 1 = Kurang	2.01 - 3 = Baik
1.01 - 2 = Cukup	3.01 - 4 = Sangat Baik

## TENTANG RESPONDEN

1. Nama Lengkap Pengguna Lulusan :
2. Jabatan Pengguna Lulusan :
3. Nama Perusahaan :
4. Alamat Perusahaan :
5. Nomor Telepon Perusahaan :

### Survei Untuk Pengguna Lulusan

No.	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna Alumni (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1
1	Etika				
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)				
3	Kemampuan berbahasa asing				
4	Penggunaan teknologi informasi				
5	Kemampuan berkomunikasi				
6	Kerjasama tim				
7	Pengembangan diri				