

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

DISUSUN OLEH:

SITI ZULAIHA, M.A., Ph.D.

TIM PENJAMINAN MUTU

PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA

MAGISTER PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2022

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN**

1. Judul : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program

Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA

2. Ketua Gugus/Unit Penjamin Mutu

- | | |
|-----------------------|---|
| a. Nama Lengkap | : Siti Zulaiha, M. AL., Ph. D |
| b. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| c. NIDN | : 0305107402 |
| d. Jabatan Struktural | : - |
| e. Jabatan Fungsional | : Lektor |
| f. Fakultas/Prodi | : SPS / Pendidikan Bahasa Inggris |
| g. Alamat Kantor | : Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan |
| h. Telepon | : 081381840822 |
| i. Alamat Rumah | : Purigading, Alam Raya 1, K2/3, Jati Melati, Pondok
Melati, Bekasi, 17414 |
| j. HP/Fax/Email | : siti.zulaiha@uhamka.ac.id |

3. Waktu penelitian : 3 (tiga) bulan

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 03-1607-8501

Jakarta, 30 Juli 2022
Ketua Peneliti

Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
NIDN. 03-0510-7402

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan penelitian “Survey Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris tahun 2022”. Sholawat dan salam juga penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta para pengikutnya.

Penelitian tentang respon pengguna terhadap lulusan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA pada hakikatnya adalah salah satu kegiatan penjaminan mutu internal dari lembaga penjaminan mutu (LPM) UHAMKA. Melalui penelitian ini LPM UHAMKA di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA berusaha menjaga kecakapan dan mutu pendidikan dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan bermanfaat dan informasi yang berharga bagi para pembuat kebijakan di tingkat Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA, LPM UHAMKA, Sekolah Pascasarjana UHAMKA serta pada level Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah mendukung penyelesain penelitian ini. Kami berharap kritik maupun saran yang dapat membangun agar pelaksanann survey berikutnya berjalan lebih baik lagi. Billai fisabililhaq, fastabiquil khoirat.

Jakarta, 31 Juli 2021
Tim Penjamu S2 Prodi Pendidikan Bahasa
Inggris

DAFTAR ISI

<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>iv</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>v</i>
<i>DAFTAR TABLE</i>	<i>vi</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
<i>BAB II KAJIAN TEORI</i>	<i>4</i>
2.1. Definisi	4
2.2. Faktor, Aspek dan Dampak Kepuasan Pengguna	4
<i>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</i>	<i>6</i>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
3.2. Desain Penelitian	6
3.3. Populasi dan Sample	6
3.4. Teknik Pengumpulan Data	6
3.5. Teknik Analisis Data	7
<i>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</i>	<i>9</i>
4.1. Hasil Penelitian	9
4.1.1 Demografi	9
4.1.2 Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Lulusan	10
4.2. Pembahasan	11
<i>BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI</i>	<i>13</i>
5.1 Rencana Tindak Lanjut	13
5.2 Kesimpulan	13
5.3 Rekomendasi	14
<i>DAFTAR PUSTAKA</i>	<i>15</i>

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Tanggapan pengguna terhadap kompetensi lulusan	11
---	----

DAFTAR TABLE

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian.....	6
Table 2 bagian-bagian instrument penelitian.....	7
Table 3 Kriteria penilaian respon.....	8
Table 4 Pertanyaan survey terkait data instansi dan identitas lulusan.....	9
Table 5 Data instansi pengguna	9
Table 6 Data lokasi pengguna.....	9
Table 7 Pertanyaan survey terkait kualitas lulusan.....	10
Table 8 Rencana tindak lanjut.....	13

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan global dalam dunia kerja yang sudah terbilang pesat membuat perguruan tinggi terus meningkatkan pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas terhadap mahasiswa. Usaha perguruan tinggi dalam melahirkan lulusan-lulusan yang berkualitas telah menjadi kebutuhan masyarakat yang merasakan secara langsung kompetensi yang dimiliki lulusan di dalam lingkungan kerja. Pengelolaan kelembagaan yang baik dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa merupakan suatu bentuk kerja keras bagi perguruan tinggi untuk menjaga kualitas lulusan di era revolusi industri 4.0, dimana persaingan kualitas sumber daya manusia di lapangan kerja terus meningkat (Kisworo et al., 2018). Lebih lanjut, melihat dunia kerja, perguruan tinggi merupakan lembaga yang menghasilkan calon-calon tenaga kerja dalam hal ini mahasiswa yang lulus untuk terjun langsung ke masyarakat untuk menjadi tenaga kerja yang profesional. Maka dari itu penting bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan pendidikan berkualitas kepada mahasiswa. Mempertahankan kualitas lulusan sama seperti memberikan pelayanan yang baik dan berorientasi pada konsumen yang dalam hal ini merupakan pengguna lulusan (Hafiz, 2021).

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia berupa lulusan yang dapat diserap oleh masyarakat ke dunia kerja. Alumni atau lulusan merupakan ujung tombak sebuah perguruan tinggi di masyarakat, dimana segala yang dibawa sebagai atribut lulusan dari mulai kompetensi, kepribadian dan kemampuan lainnya menjadi refleksi perguruan tinggi di pandangan masyarakat (Setyaningsih & Abrori, 2013). Kualitas perguruan tinggi akan tercermin dari bagaimana masyarakat menunjukan suatu evaluasi terhadap lulusan yang berkiprah di lingkungan masyarakat sosial. Terkait dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa kualitas lulusan menjadi indikator kualitas perguruan tinggi (Primasari, 2018; Zafarina, 2020).

Melihat kemajuan era dan persaingan yang pesat, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (UHAMKA) melalui Lembaga Penjamin Mutu akan secara berkala melakukan survey terhadap pengguna lulusan yang dalam hal ini survey dilaksanakan oleh unit mutu masing-masing program studi. Dalam survey kali ini, program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris menjadi fokus unit. Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris, sejak tahun 2006 telah mencetak lulusan yang berkualitas, yang secara mayoritas berasal dari dunia

pendidikan namun ada juga yang berkiprah di berbagai perusahaan atau institusi selain pendidikan lainnya. Lebih lanjut, di tengah persaingan global Sekolah Pascasarjana Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA memiliki visi untuk menjadi program pendidikan Bahasa Inggris yang berkualitas dan mencetak lulusan dengan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Sementara itu dalam meningkatkan kualitasnya, Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA memiliki misi salah satunya yang dicapai yaitu melaksanakan pengajaran yang berkualitas pada calon guru dengan kemampuan TESOL profesional (UHAMKA, 2021).

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas lulusan UHAMKA, maka perlu diadakan evaluasi yang bukan hanya melibatkan kepuasan mahasiswa atas peningkatan kompetensinya, namun juga UHAMKA perlu melibatkan pengguna lulusan, yang dalam konteks survey ini, pengguna lulusan diantaranya institusi pemerintah maupun swasta, non-government organization atau perorangan (Sulvinajayanti et al., 2019) untuk memberikan evaluasi terhadap kualitas lulusan di lapangan kerja, sehingga, UHAMKA khususnya Prodi Magister Pendidikan Bahasa Inggris dapat terus meningkatkan kualitas lulusan yang profesional. Melihat jumlah mahasiswa pada masa pandemi cukup fluktuatif, maka sangat perlu bagi UHAMKA untuk melakukan evaluasi berkelanjutan. Maka dari itu tujuan survey ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas lulusan dari evaluasi yang diberikan oleh pihak pengguna lulusan dalam rangka meningkatkan kualitas lulusan. Evaluasi ini akan terus dilakukan secara berkala agar UHAMKA dapat terus memantau kepuasan masyarakat atas kinerja dan pelayanan UHAMKA.

1.2. Perumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk melihat respon pengguna lulusan terhadap kepuasan kualitas lulusan pada Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA. Pertanyaan penelitian dikembangkan sebagai berikut: “Bagaimana respon pengguna lulusan terhadap kualitas kinerja lulusan dari lihat dari sisi etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerja sama dan pengembangan diri, khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas kinerja lulusan UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna lulusan terhadap lulusan UHAMKA dilihat dari:

1. Etika
2. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
3. Kemampuan bahasa asing
4. Penggunaan teknologi informasi
5. Kemampuan berkomunikasi
6. Kerjasama
7. Pengembangan diri

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan tenaga kependidikan dan fasilitas terhadap dukungan kualitas lulusan menuju Universitas utama yang melahirkan lulusan unggul dalam memberikan kinerja profesional terbaik terhadap pengguna lulusan. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut:

1. Memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna lulusan UHAMKA terutama terhadap lulusan program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Definisi

Konsep pengguna lulusan pada survey ini merupakan pelanggan yang menggunakan lulusan untuk bekerja secara profesional di suatu institusi. Menurut Boky (2016) pelanggan adalah orang, institusi atau lembaga yang menuntun suatu lembaga atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu dari hasil kinerjanya karena memberi pengaruh terhadap performa orang, institusi atau lembaga pengguna tersebut. Sementara itu konsep lulusan di sini dapat pula dikatakan alumni, yang mana menurut Peraturan Pemerintah RI nomor 30 tahun 1990 tentang Perguruan Tinggi, alumni perguruan tinggi adalah seorang yang tamat pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan. Ini berarti lulusan perguruan tinggi tersebut mengemban segala yang didapatkan sebagai atribut lulusan dari mulai kompetensi, kepribadian dan kemampuan lainnya menjadi refleksi kualitas perguruan tinggi (Setyaningsih & Abrori, 2013). Menurut Sarino (dalam Hafiz, 2021) pengguna lulusan merupakan lembaga yang bekerjasama dengan perguruan tinggi dalam mengembangkan kualitas lulusan dimana pengguna lulusan ini dapat memberikan umpan balik terkait kualitas lulusan yang berkerja di suatu lembaga tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, pada konteks survey ini, maka dapat disimpulkan pengguna lulusan merupakan orang, lembaga atau perusahaan yang menuntut lembaga perguruan tinggi untuk memenuhi standar kualitas lulusan terkait hasil kinerja lulusan di lapangan kerja karena berpengaruh terhadap performa suatu lembaga atau perusahaan yang menggunakan lulusan.

Konsep kepuasan pengguna lulusan dapat diadaptasi dari kepuasan pelanggan yang artinya adalah respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan pengguna antara harapan dengan standar tertentu dan peforma nyata dari lulusan setelah mengamati kinerjanya menurut Kotler Day (dalam Tjiptono, 2004). Dengan menggunakan konsep di atas, UHAMKA menggunakan respon berupa evaluasi dari pengguna lulusan untuk melihat sejauh mana kualitas lulusan UHAMKA khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA di lapangan kerja. Evaluasi ini bermanfaat sebagai tindak lanjut bagi UHAMKA dalam upaya meningkatkan lulusan yang berkualitas.

2.2. Faktor, Aspek dan Dampak Kepuasan Pengguna

Terdapat berbagai penelitian yang dilakukan beberapa perguruan tinggi untuk mencoba mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap performa lulusannya di lapangan kerja.

(Diana et al., 2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa ada beberapa faktor atau aspek yang dilihat dari lulusan terkait kinerja lulusan diantaranya, integritas, kompetensi, keluasan wawasan bidang ilmu, kepemimpinan, kerjasama tim, kemampuan bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kedisiplinan, kejujuran, motivasi kerja, etos kerja, inovasi dan kreatifitas, kemampuan menyelesaikan masalah, komunikasi, ikut serta dalam pengembangan SDM, tingkat responsive, dan pengembangan diri. Aspek-aspek tersebut mempengaruhi pengguna dalam menilai kinerja lulusan dan performa lembaga pengguna terkait. Lebih lanjut, Kisworo et al., (2018) menerapkan beberapa aspek kepuasan pengguna terhadap lulusan yang memiliki integritas, profesionalisme, kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Dari penjabaran di atas, survey ini mengadaptasi tujuh aspek yang digunakan untuk dievaluasi oleh pengguna terhadap kualitas lulusan, diantaranya, etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama, dan pengembangan diri.

Dampak dari kepuasan pengguna adalah peluang bagi perguruan tinggi untuk dapat digunakan sebagai evaluasi dan tindakan lanjutan, sehingga perguruan tinggi dapat menuju perbaikan pada mutu yang lebih baik. (Hafiz, 2021). Lebih lanjut, dengan kepuasan pengguna perguruan tinggi menjadi lebih termotivasi dalam mengembangkan pelayanan pendidikan ke arah yang membangun. Hal ini akan berdampak bagi reputasi perguruan tinggi di mata masyarakat, sehingga berdampak pula kepada peningkatan minat masyarakat terhadap perguruan tinggi, fluktuasi calon mahasiswa yang berpotensi meningkat, serta perbaikan kualitas lulusan terhadap keilwuwan yang dimiliki saat terjun ke tengah masyarakat (Primasari, 2018).

Dari penjelasan yang telah dipaparkan di atas dapat diasumsikan banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna lulusan. Lebih jauh lagi, tingkat kepuasan ini akan terus bervariasi dari waktu ke waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lapangan pekerjaan. Maka dari itu, pendekatan yang sistematis terhadap supervisi kinerja lulusan dan kepuasan pengguna sangat perlu diperhatikan. Hal tersebut menjadi dasar survey terhadap kepuasan pengguna lulusan ini dilaksanakan secara berkala dan perlu terus dikembangkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris Sekolah Pascasarjana UHAMKA yang dilaksanakan selama 3 bulan. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Tahapan	Waktu
1	Penyusunan proposal penelitiann	1-14 Mei 2022
2	Pengiriman proposal ke LPM	15 Mei 2022
3	Kontak awal dengan LPM, Prodi pendidikan Bahasa Inggris dan dosen	16-30 Mei 2022
4	Persetujuan (MoU) dengan LPM	31 Mei 2022
5	Penyebaran angket	1-30 Juni 2022
6	Analisa data kuesioner	1-14 Juli 2022
7	Penulisan laporan hasil penelitian	15-29 Juli 2022
8	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	30 Juli 2022

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain survey. Survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.

3.3. Populasi dan Sample

Keseluruhan pengguna lulusan yang lulus pada tahun 2021 dari Sekolah Pascasarjana UHAMKA, khususnya pada prodi Pendidikan Bahasa Inggris, diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Total responden ada 42 orang, dimana diantaranya merupakan pimpinan lembaga pendidikan dan perusahaan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survey dengan menggunakan platform Google Form. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survey (Raju & Harinarayana, 2016). Selama 3 bulan, responden diundang melalui WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survey. Pada undangan survey kepada pengguna lulusan dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa respon pengguna ini akan dijamin kerahasiaannya.

Adapun instrumen survey terdiri dari beberapa bagian dengan jumlah pertanyaan yang seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Table 2 Bagian-bagian instrument penelitian

No	Bagian	Aspek Penilaian	Jenis Respon	Jumlah item
	Deskripsi responden	Demografi	Isian/uraian	6
	Deskripsi lulusan yang dinilai	Demografi	Isian/uraian	3
	Pengantar	-	-	-
	Bagian inti 1	Aspek kualitas lulusan, diantaranya: 1. Etika 2. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) 3. Kemampuan bahasa asing 4. Penggunaan teknologi informasi 5. Kemampuan berkomunikasi 6. Kerjasama 7. Pengembangan diri	Likert scale 4 opsi	7
TOTAL				16

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan dosen terhadap kepuasannya serta kinerja UHAMKA.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, kami menggunakan metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data yang terkumpul dari hasil survey direkap dengan memasukkan nilai respon dosen kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian

dikelompokkan sesuai dengan delapan aspek penilaian (lihat table 2). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Table 3 Kriteria penilaian respon

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
36 - 51,9 = Tidak memuaskan
52 - 67,9 = Cukup memuaskan
68 - 83,9 = Memuaskan
84 - 100 = Sangat memuaskan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Demografi

Pada instrumen survey responden diberikan isian singkat terkait data instansi dan identitas lulusan. Berikut perihal yang ditanyakan dalam instrumen survey:

Table 4 Pertanyaan survey terkait data instansi dan identitas lulusan

Bagian	Pertanyaan Survey
Bagian 1	Nama Instansi/perusahaan
	Nomort Instansi/perusahaan
	Nama atasan
	Jabatan
	Nomor telepon
Bagian 2	Nama alumni yang dinilai
	Tahun kelulusan
	Program Studi

Table 5 Data Instansi Pengguna

Instansi	Jumlah Lulusan	Persentase
Instansi pemerintah (termasuk BUMN/BUMD)	14	35%
Organisasi non-profit	1	2%
Perusahaan swasta	11	27%
Wiraswasta/perusahaan sendiri	4	8%
Lainnya	12	28%
Jumlah	42	100%

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa responden atau pengguna lulusan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA yang lulus tahun 2021 terdiri dari beberapa institusi dan perusahaan, diantaranya yang paling banyak lulusan bekerja pada instansi pemerintah (termasuk BUMN/BUMD) sebanyak 35%, diikuti kategori lainnya 12%, perusahaan swasta 27%, wiraswasta 8%, serta 2% untuk organisasi non-profit.

Table 6 Data Lokasi Pengguna

Jakarta	28	66,67%
Luar Jakarta	14	33,33%

Berdasarkan tabel di atas, sebaran lokasi tempat bekerja lulusan paling tinggi terdapat di Kota Jakarta yaitu sebanyak 66,67% dari 42 lulusan, sisanya berada di luar Jakarta.

4.1.2 Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Lulusan

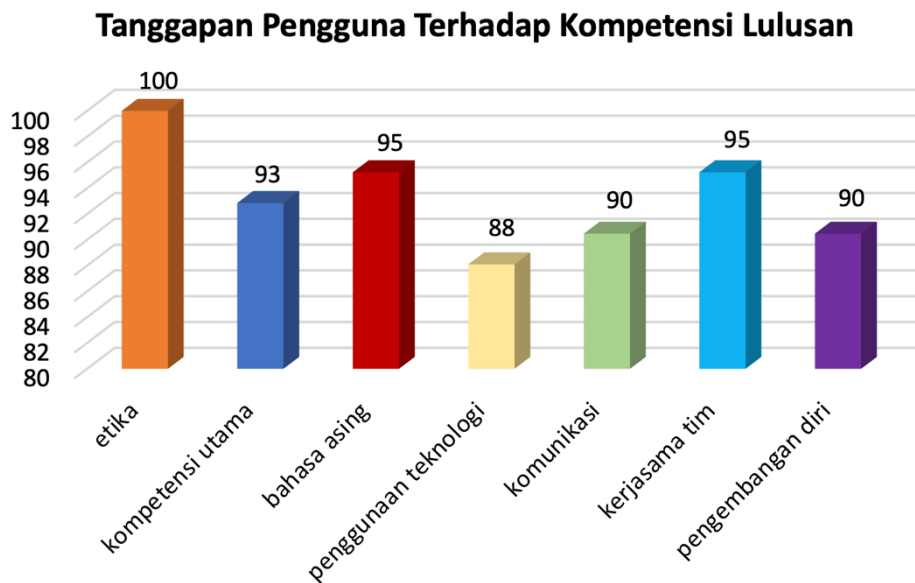
Pada instrument survey, pengguna lulusan diberikan tujuh pertanyaan terkait etika, kompetensi, kemampuan, dan pengembangan diri lulusan SPs Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA yang bertugas di dalam institusi pengguna. Berikut ini pertanyaan survey:

Table 7 Pertanyaan survey Terkait Kualitas Lulusan

Item	Pertanyaan Survey
1	Etika
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)
3	Kemampuan berbahasa asing
4	Penggunaan teknologi informasi
5	Kemampuan berkomunikasi
6	Kerjasama
7	Pengembangan diri

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pada dasarnya pengguna lulusan UHAMKA tahun 2021 merasa sangat puas terhadap kompetensi lulusan (Nilai rerata: 93). Secara rinci, penilaian tertinggi terlihat dari sisi etika lulusan, pengguna menilai lulusan UHAMKA memiliki etika yang sangat memuaskan dalam bekerja (Nilai: 100). Selain itu, dilihat dari keahlian pada bidang kelimuwan, pengguna menilai sangat puas terhadap keahlian yang dimiliki lulusan sesuai dengan bidang ilmu atau kompetensi utama (93). Kemudian, lulusan juga dinilai sangat mampu berkomunikasi (Nilai 90) dan bekerjasama dengan baik (Nilai: 95) di dalam melakukan pekerjaannya. Lebih lanjut, pengguna juga menilai bahwa lulusan sangat mampu mengembangkan diri di lingkungan kerja (Nilai: 90) untuk dapat mendukung hasil kerja yang memuaskan. Hasil yang sangat baik juga ditemukan dari sisi kemampuan berbahasa asing, pengguna merasa sangat puas terhadap kemampuan berbahasa asing yang dimiliki oleh lulusan (Nilai 95), dimana hal ini merupakan keahlian yang sangat penting bagi lulusan SPs Pendidikan Bahasa Inggris. Kemudian, terkait kemampuan berteknologi, pengguna menilai bahwa lulusan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menggunakan teknologi informasi dalam menunjang pekerjaan di dalam institusi masing-masing (Nilai: 88). Tanggapan pengguna terhadap kompetensi lulusan disajikan dalam grafik di bawah ini.

Figure 1. Tanggapan Pengguna Terhadap Kompetensi Lulusan



Kriteria:

20 - 35,9 = Sangat tidak memuaskan
36 - 51,9 = Tidak memuaskan
52 - 67,9 = Cukup memuaskan
68 - 83,9 = Memuaskan
84 - 100 = Sangat memuaskan

4.2. Pembahasan

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap lulusan UHAMKA menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan respon yang sangat positif terkait performa lulusan dari Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Penilaian dari pengguna ini berada di rentang 88–95, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan. Aspek etika kerja mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor sempurna (100), di mana pengguna menilai etika lulusan UHAMKA sangat baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, yang juga menyoroti bahwa alumni menunjukkan etika dan disiplin yang kuat di dunia kerja, serta menegaskan bahwa etika kerja adalah faktor kunci kepuasan pengguna (Cahyani & Harni, 2017; Hafiz, 2021; Zafarina, 2020).

Dari sisi penguasaan keilmuan, pengguna memberikan nilai 93, yang menunjukkan kepuasan tinggi terhadap kemampuan lulusan dalam menerapkan ilmu pengetahuan di tempat kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Diana et al. (2020) dan Zafarina (2020), di mana mayoritas pengguna juga merasa puas dengan kompetensi lulusan, yang dianggap sangat

bermanfaat dalam pelaksanaan pekerjaan mereka. Selain itu, lulusan UHAMKA mendapatkan apresiasi tinggi dalam hal kemampuan komunikasi (nilai 90) dan kerja sama tim (nilai 95).

Dalam hal pengembangan diri, pengguna merasa sangat puas dengan upaya lulusan dalam meningkatkan kemampuan diri mereka di dunia kerja, yang ditunjukkan dengan skor 90. Hal ini sejalan dengan temuan Diana et al. (2020) yang menunjukkan bahwa 62% pengguna puas dengan kemampuan pengembangan diri lulusan, yang menjadi aspek penting dalam meningkatkan kompetensi setelah lulus dari perguruan tinggi.

Dari aspek kemampuan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, lulusan UHAMKA mendapatkan nilai 95, yang dianggap sangat baik oleh para pengguna. Namun, hasil ini bertentangan dengan penelitian Sulvinajayanti et al. (2019) yang menunjukkan rendahnya kemampuan bahasa asing lulusan di bidang komunikasi. Meskipun demikian, hasil survei ini perlu dijaga, terutama bagi lulusan program studi Pendidikan Bahasa Inggris, mengingat kemampuan bahasa asing merupakan bekal utama di dunia kerja.

Selain itu, kemampuan lulusan dalam menggunakan teknologi informasi juga dinilai sangat memuaskan (nilai 88). Penemuan ini didukung oleh penelitian Kisworo et al. (2018), yang menegaskan pentingnya keterampilan teknologi bagi lulusan, terutama di era Revolusi Industri 4.0. UHAMKA diharapkan terus meningkatkan pembinaan teknologi informasi untuk menunjang karier lulusannya.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menyoroti kompleksitas kepuasan pengguna di dunia kerja, serta menekankan pentingnya pengembangan berkelanjutan dalam berbagai aspek untuk terus meningkatkan kualitas lulusan UHAMKA. Upaya evaluasi yang berkesinambungan melalui survei akan terus dilakukan demi melahirkan lulusan yang berkualitas dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1 Rencana Tindak Lanjut

Table 8 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Tindak Lanjut	Rekomendasi
1	Hasil tanggapan terendah terdapat pada item “Penggunaan teknologi informasi” (Nilai: 88; kategori: sangat memuaskan)	Memperbanyak pelatihan serta workshop terkait teknologi informasi, terutama teknologi terbaru yang relevan dengan kebutuhan mengajar EFL.	Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penggunaan teknologi informasi di kalangan mahasiswa dan lulusan, serta meninjau kebutuhan teknologi terbaru yang dihadapi di dunia mengajar bahasa Inggris

5.2 Kesimpulan

Dari hasil temuan, analisa data, dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengguna menilai bahwa etika lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 100.
2. Pengguna menilai bahwa keahlian bidang ilmu (kompetensi utama) lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 93.
3. Pengguna menilai bahwa kemampuan berbahasa asing lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 95.
4. Pengguna menilai bahwa penggunaan teknologi informasi lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 88.
5. Pengguna menilai bahwa kemampuan komunikasi lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 90.

6. Pengguna menilai bahwa kemampuan kerjasama lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 95.
7. Pengguna menilai bahwa pengembangan diri lulusan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai 90.

5.3 Rekomendasi

Secara keseluruhan, hasil penilaian pengguna terhadap semua indikator survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Meskipun demikian, program studi tetap perlu terus meningkatkan kualitas proses pendidikan secara optimal bagi calon lulusan. Rekomendasi yang dapat diambil meliputi pembinaan dan pengembangan mahasiswa, khususnya dalam hal kepemimpinan serta inovasi atau kreativitas dalam pengajaran di institusi pendidikan tempat mereka bekerja. Selain itu, evaluasi program studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA harus dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan kebutuhan industri dan dunia kerja di era Revolusi Industri 4.0, agar lulusan masa depan dapat terus memenuhi standar kualitas yang tinggi.

Peningkatan keterampilan soft skills, seperti komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan manajemen waktu, yang sangat penting dalam dunia kerja modern juga perlu diperhatikan. Penggunaan teknologi pendidikan terbaru juga perlu diintegrasikan ke dalam proses pembelajaran, untuk membekali lulusan dengan keterampilan digital yang semakin dibutuhkan. Akhirnya, penting untuk melakukan studi dampak lulusan secara rutin guna memantau kontribusi mereka di dunia kerja dan memastikan kurikulum tetap relevan dengan perkembangan industri yang dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, E. (2015). Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269. <https://doi.org/10.25278/jj71.v14i2.213>
- Cahyani, N., & Harni, B. (2017). Analisis Kesenjangan Kompetensi dan Harapan Pengguna Lulusan Perbankan (Studi Kasus pada STIE Kesatuan). © *Forum Dosen Indonesia*, 1(2), 103–113.
- Diana, D., Irawan, Y., & ... (2020). User Survey Sebagai Upaya Membangun Link And Match Dunia Usaha Dunia Industri (DUDI) Dengan Politeknik Negeri Lhokseumawe. *Indonesian Carrier Center ...*, 17–18. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/ICCN/article/view/3127>
- Fahmi, A. K. (2017). Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Perbankan Syariah terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA tahun 2016/2017. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA
- Hafiz, A. (2021). *Kepuasan Pengguna Lulusan Alumni Prodi Pendidikan Islam Anak Usia Dini STAIN Gajah Putih Takengon*. 5(1), 43–52.
- Kisworo, B., Utsman, U., Ilyas, I., & Siswanto, Y. (2018). Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal Of Nonformal Education and Community Empowerment*, 2(2), 150–156. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Kepuasan+Mahasiswa+dan+Pengguna+Lulusan+Program+Studi+Pendidikan+Luar+Sekolah+Universitas+Negeri+Semarang&btnG
- Peraturan Pemerintah tentang Perguruan Tinggi, Pub. L. No. 30 (1990). Republik Indonesia.
- Primasari, C. H. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Portal Alumni dengan Tracer Study dan Survey Pengguna Alumni Universitas Atma Jaya Yogyakarta. *Jurnal Buana Informatika*, 9(1), 21–30. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jbi/article/view/1498/1179>
- Setyaningsih, I., & Abrori, M. (2013). ANALISIS KUALITAS LULUSAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(01), 73–82.
- Siska, Gusmayadi, I., & Priyanto. (2014). Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni

- Farmasi FFS UHAMKA tahun 2013. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Sulvinajayanti, Iskandar, & Hayat, N. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare. *Jurnal Penelitian*, 13(IAIN), 286.
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/jurnalPenelitian/article/view/6002/pdf>
- Tjiptono. F, & Chandra. G. (2004) Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Zafarina, N. (2020). Studi Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta Di Bidang Kependidikan. *Jurnal PenSil*, 9(2), 81–90. <https://doi.org/10.21009/jpensil.v9i2.12091>