

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

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

2023

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 : Dr.Syaadiah Arifin, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN 0311086201
 - d. Jabatan Struktural : -
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor kepala
 - f. Fakultas/Prodi : SPS/Pendidikan Bahasa Inggris
 - g. Alamat Kantor : Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan
 - h. Telepon 081381840822
 - i. Alamat Rumah : Jl. Peny Tomang III Kav DKI, Kel.Meruya Utara, Kec:
Kembangan, Jakarta Barat. Kode Pos: 11620
 - j. HP/Fax/Email : syaadiah.arifin@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 2023

Ketua Peneliti



Dr. Syaadiah Arifin, M.Pd.

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 penyelesaian penelitian ini. Kami berharap kritik maupun saran yang dapat membangun agar pelaksanaan survey berikutnya berjalan lebih baik lagi. Billai fisabililhaq, fastabiqul khoirat.

Jakarta, 31 Juli 2023

Tim Penjamu S2 Prodi Pendidikan Bahasa Inggris

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II	4
KAJIAN TEORI.....	4
2.1. Definisi	4
2.2. Faktor, Aspek dan Dampak Kepuasan Pengguna.....	5
BAB III.....	6
METODOLOGI PENELITIAN	6
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
3.2. Desain Penelitian	6
3.3. Populasi dan Sample.....	6
3.4. Teknik Pengumpulan Data	7
3.5. Teknik Analisis Data	8
BAB IV.....	9
HASIL DAN PEMBAHASAN	9
4.1. Hasil Penelitian.....	9
4.1.1 Demografi.....	9
4.1.2 Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Lulusan	11
4.2. Pembahasan	12
BAB V	15
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	15
4.1. Rencana Tindak Lanjut.....	15

4.2. Kesimpulan.....	15
4.3. Rekomendasi	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17
LAMPIRAN	19
1. Biodata Peneliti.....	19
2. Data Penelitian.....	21
Analisis Data	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian mengenai **"Survey Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris Tahun 2022"** bertujuan untuk mengetahui seberapa puas para pengguna lulusan terhadap kompetensi dan kinerja para lulusan tersebut. Pengguna lulusan di sini dapat mencakup institusi pendidikan, lembaga pemerintahan, perusahaan, serta lembaga non-pemerintah yang mempekerjakan lulusan dari program studi tersebut. Dengan meningkatnya persaingan di dunia kerja dan tuntutan kualitas pendidikan, penting untuk mengukur apakah lulusan S2 Pendidikan Bahasa Inggris mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasar kerja.

Program studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris bertujuan untuk mencetak lulusan yang memiliki kemampuan profesional dalam mengajar, meneliti, dan mengembangkan materi pembelajaran bahasa Inggris. Oleh karena itu, salah satu indikator keberhasilan program ini adalah tingginya tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kompetensi mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kelebihan dan kekurangan lulusan, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan kurikulum yang lebih baik di masa depan.

Di tengah era globalisasi dan perkembangan teknologi, kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris semakin menjadi kebutuhan yang esensial di berbagai bidang. Lulusan program studi ini diharapkan tidak hanya menguasai teori-teori pendidikan bahasa, tetapi juga memiliki kemampuan praktis dalam penggunaan teknologi dalam pengajaran dan komunikasi. Survey ini akan membantu mengevaluasi apakah para lulusan telah dibekali keterampilan yang sesuai dengan tuntutan kerja masa kini.

Selain itu, penelitian ini juga penting dalam mendukung akreditasi program studi. Hasil dari survey kepuasan pengguna dapat menjadi salah satu acuan dalam proses evaluasi eksternal yang dilakukan oleh lembaga akreditasi. Akreditasi yang baik tidak hanya bergantung pada kualitas pendidikan di dalam kelas, tetapi juga pada bagaimana lulusan dapat berkontribusi secara nyata di dunia kerja dan bagaimana persepsi masyarakat atau pengguna terhadap mereka.

Terakhir, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan lulusan dari perspektif pengguna. Hasil dari penelitian ini akan memberikan rekomendasi kepada pihak fakultas atau universitas terkait strategi pengembangan yang lebih efektif, baik dari segi kurikulum, pengajaran, maupun keterampilan tambahan yang harus diberikan kepada mahasiswa agar siap bersaing di dunia kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas lulusan Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris tahun 2022 melalui sudut pandang pengguna lulusan, seperti institusi pendidikan, lembaga pemerintah, dan perusahaan. Perumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan program studi tersebut, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Beberapa pertanyaan yang muncul antara lain: apakah lulusan mampu memenuhi kriteria dan kebutuhan dunia kerja, serta apakah kompetensi yang diperoleh selama studi telah relevan dan sesuai dengan tuntutan pasar kerja saat ini?

Masalah lainnya yang perlu dirumuskan adalah identifikasi kelemahan dan kekuatan lulusan berdasarkan penilaian pengguna. Penelitian ini berupaya untuk mengungkap aspek-aspek yang dinilai unggul, seperti kemampuan akademik, keterampilan praktis, dan penguasaan teknologi. Di sisi lain, aspek-aspek yang dianggap masih kurang juga perlu diidentifikasi untuk memberikan masukan yang tepat bagi pengembangan kurikulum dan proses pendidikan di masa mendatang.

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. Evaluasi kualitas lulusan

Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas lulusan Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris berdasarkan persepsi pengguna lulusan, sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap hasil pendidikan yang telah diterapkan.

2. Pengembangan Kurikulum

Hasil survey dapat menjadi dasar untuk memperbaiki dan mengembangkan kurikulum yang lebih sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, baik dalam aspek teori, keterampilan praktis, maupun penguasaan teknologi.

3. Peningkatan Kompetensi Lulusan

Melalui feedback dari pengguna lulusan, program studi dapat memahami kompetensi apa saja yang perlu ditingkatkan, sehingga lulusan di masa depan lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja yang dinamis.

4. Penyesuaian dengan Tuntutan Pasar Kerja

Penelitian ini memungkinkan pihak universitas untuk memahami tren dan tuntutan terkini dari dunia kerja, sehingga dapat menyesuaikan metode pengajaran dan materi kuliah dengan kebutuhan aktual di lapangan.

5. Peningkatan Akreditasi Program Studi

Survey ini memberikan data empiris yang dapat digunakan sebagai bukti untuk mendukung proses akreditasi program studi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan reputasi akademik program studi tersebut.

6. Pemberdayaan Lulusan di Dunia Kerja

Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan lulusan berdasarkan penilaian pengguna, penelitian ini dapat membantu mempersiapkan lulusan dengan keterampilan yang lebih relevan, sehingga mereka lebih mampu bersaing dan berkontribusi secara maksimal di dunia kerja.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Definisi

Pengguna lulusan dalam dunia kerja merujuk pada entitas yang mempekerjakan lulusan dari institusi pendidikan tinggi untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia mereka. Menurut Yorke (2006), pengguna lulusan adalah organisasi atau individu yang memanfaatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi lulusan di tempat kerja. Mereka bertanggung jawab untuk menilai seberapa baik lulusan dapat beradaptasi dan memberikan kontribusi dalam lingkungan profesional. Yorke menekankan bahwa pengguna lulusan memiliki peran signifikan dalam membentuk harapan terhadap keterampilan yang harus dimiliki lulusan di dunia kerja yang kompetitif.

Menurut **Harvey (2001)**, pengguna lulusan tidak hanya menilai lulusan berdasarkan pencapaian akademik, tetapi juga keterampilan non-teknis atau soft skills seperti kemampuan komunikasi, kerja tim, dan penyelesaian masalah. Harvey mengemukakan bahwa kompetensi ini menjadi semakin penting karena dunia kerja saat ini membutuhkan lulusan yang fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan cepat. Selain itu, **Little (2001)** juga berpendapat bahwa pengguna lulusan mencari kandidat yang tidak hanya mahir secara teknis tetapi juga memiliki kemampuan kepemimpinan, kreativitas, dan inisiatif, yang semuanya merupakan faktor kunci untuk sukses dalam karier.

Sebagai entitas yang menggunakan lulusan, pengguna memiliki peran penting dalam mengevaluasi kualitas lulusan dan memberikan umpan balik kepada institusi pendidikan. **Yorke dan Knight (2003)** menyatakan bahwa masukan dari pengguna lulusan sangat penting bagi institusi pendidikan dalam merancang kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Dalam pandangan mereka, pengguna lulusan bertindak sebagai pemangku kepentingan eksternal yang memastikan bahwa pendidikan yang diberikan di perguruan tinggi menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang relevan serta dapat diimplementasikan langsung dalam dunia kerja.

2.2 Faktor, Aspek dan Dampak Kepuasan Pengguna

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan mencakup berbagai aspek, mulai dari kompetensi teknis, keterampilan praktis, hingga kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Menurut **Harvey (2001)**, pengguna lulusan menilai kepuasan mereka

berdasarkan sejauh mana lulusan mampu memenuhi harapan dalam hal keterampilan profesional, kemampuan komunikasi, serta kemampuan bekerja dalam tim. Harvey juga menyebutkan bahwa pengalaman kerja atau magang selama studi juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna, karena memberikan lulusan keterampilan praktis yang lebih relevan dengan dunia kerja.

Beberapa aspek yang menjadi fokus penilaian pengguna terhadap lulusan termasuk kemampuan akademik, integritas, soft skills, dan penguasaan teknologi. **Yorke dan Knight (2003)** menyatakan bahwa aspek keterampilan komunikasi dan kemampuan berpikir kritis merupakan dua elemen penting yang sangat diperhatikan oleh pengguna lulusan. Selain itu, **Tomlinson (2008)** menambahkan bahwa aspek kemampuan untuk beradaptasi dengan budaya organisasi serta kemampuan lulusan dalam mengelola tekanan dan tanggung jawab pekerjaan juga mempengaruhi kepuasan pengguna. Lulusan yang mampu menunjukkan fleksibilitas dan keahlian teknis sering kali dinilai lebih unggul oleh pengguna.

Tingkat kepuasan pengguna lulusan memiliki dampak langsung terhadap reputasi dan kualitas program studi di mata dunia kerja. **Little (2001)** menemukan bahwa kepuasan pengguna yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan industri terhadap institusi pendidikan, sehingga program studi dapat menjalin kerjasama yang lebih kuat dengan perusahaan atau organisasi. Selain itu, **Harvey (2005)** mencatat bahwa kepuasan pengguna lulusan juga dapat memengaruhi proses akreditasi program studi, karena hasil survei pengguna sering kali digunakan sebagai indikator keberhasilan pendidikan tinggi dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten. Kurangnya kepuasan pengguna, di sisi lain, dapat mendorong program studi untuk melakukan evaluasi dan revisi terhadap kurikulum serta metode pengajaran.

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 2 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	Penyebaran angket	14 Agustus- 20 September 2023
2	Analisa data kuesioner	21 September- 1 October 2023
3	Penulisan laporan hasil penelitian	2- 10 October 2023
4	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	14 October 2023

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain survey. Survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA. Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan desain survei sebagai metode utamanya. Desain survei ini dipilih karena mampu mengumpulkan data secara sistematis dan objektif dari para responden yang menjadi pengguna lulusan Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik terhadap data yang diperoleh, sehingga hasilnya lebih dapat diukur dan dibandingkan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggali persepsi individu secara mendalam, tetapi juga memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pengguna lulusan melalui angka-angka dan indikator terukur.

Survei yang digunakan dalam penelitian ini telah dirancang secara khusus oleh **Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA** untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan. Lembaga ini berperan penting dalam menyusun instrumen survei yang mencakup berbagai aspek penilaian, seperti kompetensi teknis, soft skills, dan kemampuan

adaptasi lulusan di dunia kerja. Dengan adanya survei yang telah terstandarisasi, hasil yang diperoleh diharapkan memberikan gambaran akurat tentang kepuasan pengguna terhadap lulusan program studi ini, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan kualitas pendidikan di UHAMKA secara keseluruhan.

3.3. Populasi dan Sample

Keseluruhan pengguna lulusan yang lulus pada tahun 2022 dan 2023 dari Sekolah Pascasarjana UHAMKA, khususnya pada prodi Pendidikan Bahasa Inggris, diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Total responden ada 17 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:

Tabel 2 Bagian-bagian instrument penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1	Deskripsi responden	Demografi	Isian/Uraian	6
2	Deskripsi lulusan yang dinilai	Demografi	Isian/Uraian	3
3	Pengantar	-	-	-
4	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	Likert scale 4 opsi	7

		berkomunikasi 6. Kerjasama 7. Pengembangan diri		
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:

Tabel 3 Kriteria 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:

Tabel 4

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

Tabel 5 Data Instansi Pengguna

Instansi	Jumlah Lulusan	Persentase
Instansi pemerintah (termasuk BUMN/BUMD)	5	18,52 %
Organisasi non-profit	4	15 %
Perusahaan swasta	5	18, 52 %
Wiraswasta/Perusahaan sendiri	10	37, 04 %
Lainnya	3	11, 11 %
Jumlah	27	100%

Table 6 Data Lokasi pengguna

Lokasi	Jumlah Lulusan	Presentase
Jakarta	15	55,55 %
Luar Jakarta	12	44,44%

Berdasarkan tabel di atas, sebaran lokasi tempat bekerja lulusan paling tinggi terdapat di Jakarta 55,55% dari 15 lulusan, kemudian di luar kota Jakarta sebesar 44,44%.

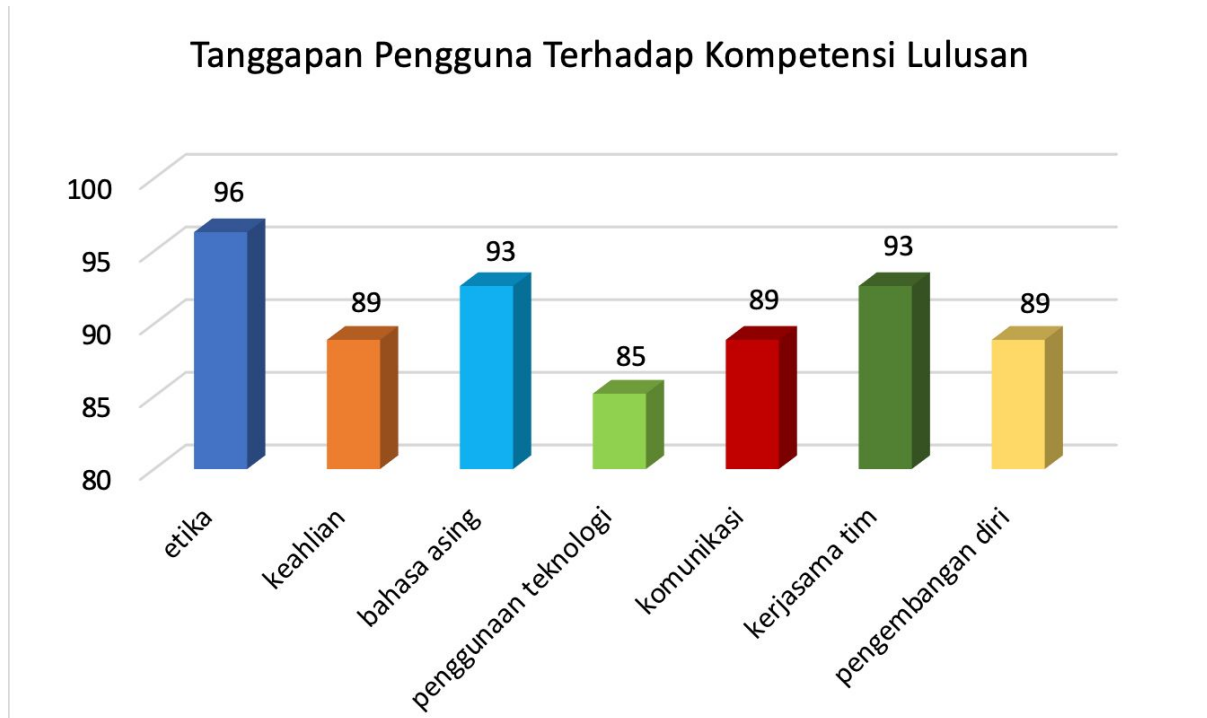
Tabel 8 Pertanyaan survey terkait kualitas lulusan

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

Hasil survei mengenai tingkat kepuasan pengguna lulusan UHAMKA secara umum menunjukkan banyak tanggapan positif terkait kinerja lulusan di lingkungan Sekolah Pascasarjana UHAMKA. Respon dari para pengguna lulusan berada pada rentang nilai 82 hingga 91, yang mengindikasikan bahwa kinerja mereka dinilai sangat memuaskan. Penilaian tertinggi terdapat pada aspek etika kerja, di mana para pengguna menilai lulusan UHAMKA memiliki etika yang sangat memuaskan dengan nilai 96. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa alumni UHAMKA menunjukkan etika dan disiplin yang sangat baik di dunia kerja. Etika kerja menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pengguna (Hafiz, 2021; Zafarina, 2020). Selain itu, dalam hal penguasaan bidang keilmuan, para pengguna lulusan UHAMKA menyatakan sangat puas dengan penerapan ilmu yang dikuasai oleh lulusan dalam lingkungan kerja, dengan nilai sebesar 96. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana et al. (2020) dan Zafarina (2020), yang menyebutkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan kompetensi dan penguasaan ilmu lulusan, yang dianggap bermanfaat dalam menunjang kinerja mereka. Selain itu, pengguna lulusan UHAMKA juga sangat puas

dengan kemampuan komunikasi lulusan, yang dinilai dengan nilai 89, serta puas dengan kemampuan mereka dalam bekerja sama, dengan nilai 93.

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

Pembahasan

Etika lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 96% mencerminkan kualitas pendidikan yang tidak hanya berfokus pada kompetensi akademik, tetapi juga pada pengembangan karakter dan nilai moral yang tinggi. Lulusan yang beretika memiliki kesadaran akan tanggung jawab profesional dan sosial, sehingga mereka mampu bekerja dengan integritas, menghormati hak-hak individu, serta berkomitmen pada prinsip keadilan dan transparansi. Kepuasan pengguna yang mencapai 96% menunjukkan bahwa lulusan

tersebut dapat menerapkan nilai-nilai etika ini dalam berbagai konteks profesional, sehingga mereka mampu membangun hubungan kerja yang positif, dipercaya oleh rekan kerja dan atasan, serta mampu memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi atau komunitas yang mereka layani. Penghargaan terhadap etika yang kuat ini menjadikan lulusan lebih siap untuk menghadapi tantangan di dunia kerja dan beradaptasi dengan dinamika industri, karena mereka telah dilatih untuk berpikir dan bertindak secara etis dalam setiap keputusan yang mereka ambil.

Kompetensi utama lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 89% menunjukkan bahwa lulusan memiliki kemampuan dasar yang memadai untuk memenuhi tuntutan profesional, namun masih ada ruang untuk peningkatan di beberapa aspek. Tingkat kepuasan ini menandakan bahwa lulusan telah menguasai keterampilan teknis dan pengetahuan yang dibutuhkan di bidangnya, seperti kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan penerapan teori ke dalam praktik. Namun, ada kemungkinan bahwa beberapa kompetensi, seperti keterampilan komunikasi, kolaborasi, atau adaptasi terhadap perubahan teknologi dan industri, perlu ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Pengguna mungkin merasa bahwa lulusan sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, tetapi ekspektasi akan kemampuan inovatif, kepemimpinan, atau pemikiran strategis belum sepenuhnya terpenuhi. Dengan demikian, diperlukan upaya lebih lanjut dalam pengembangan kurikulum, pelatihan praktis, atau soft skills agar lulusan lebih kompetitif dan sesuai dengan standar industri yang terus berkembang.

Kemampuan berbahasa asing lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 93% menunjukkan bahwa lulusan secara umum memiliki keterampilan bahasa asing yang cukup baik dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan komunikasi dalam konteks profesional. Tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa lulusan dapat menggunakan bahasa asing, seperti bahasa Inggris atau bahasa internasional lainnya, secara efektif dalam pekerjaan sehari-hari, baik dalam penulisan laporan, presentasi, maupun komunikasi verbal dengan klien atau mitra asing. Namun, meskipun kemampuan dasar dan menengah sudah tercapai, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan, terutama dalam hal kefasihan, keakuratan tata bahasa, atau pemahaman budaya yang lebih mendalam yang sering kali penting dalam komunikasi lintas budaya. Pengguna mungkin merasa bahwa lulusan perlu meningkatkan kemampuan bahasa mereka di aspek-aspek tertentu, seperti memperluas kosakata teknis yang spesifik sesuai bidang mereka atau meningkatkan kemampuan negosiasi dan diplomasi dalam bahasa asing. Untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi, institusi pendidikan dapat menambahkan program pelatihan intensif bahasa asing atau

kesempatan praktik langsung di lingkungan internasional agar lulusan semakin siap menghadapi tantangan globalisasi.

Penggunaan teknologi informasi oleh lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 75% menunjukkan bahwa lulusan telah memiliki kemampuan dasar yang memadai dalam mengoperasikan teknologi informasi yang dibutuhkan dalam dunia kerja, namun ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa lulusan mampu menggunakan perangkat lunak dasar, seperti aplikasi pengolahan data, komunikasi, dan manajemen proyek, serta memiliki pemahaman mengenai teknologi yang relevan dalam bidang mereka. Namun, pengguna mungkin mengharapkan lulusan untuk lebih mahir dalam keterampilan yang lebih teknis dan spesifik, seperti analisis data yang lebih kompleks, pengelolaan basis data, penggunaan perangkat lunak industri, atau kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan teknologi terbaru.

Selain itu, lulusan mungkin perlu meningkatkan kompetensi mereka dalam aspek keamanan siber, kolaborasi digital, dan pemecahan masalah teknologi yang lebih canggih untuk memenuhi standar kerja yang lebih tinggi. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna ke level yang lebih optimal, institusi pendidikan dapat memperkuat pelatihan teknologi informasi melalui kurikulum yang lebih terintegrasi dengan teknologi terkini, memberikan kesempatan praktik nyata dengan perangkat lunak khusus, atau melalui sertifikasi yang relevan. Dengan begitu, lulusan akan lebih siap bersaing di pasar kerja yang semakin terotomatisasi dan digital.

Kemampuan komunikasi lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 89% mencerminkan bahwa lulusan secara umum memiliki keterampilan komunikasi yang efektif dan mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi dalam dunia profesional. Lulusan dinilai mampu menyampaikan ide, informasi, dan argumen dengan jelas baik secara lisan maupun tulisan, serta memiliki kemampuan mendengarkan dan berkomunikasi secara kolaboratif dalam tim. Tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa mereka sudah cukup handal dalam berbagai situasi kerja, seperti presentasi, diskusi, dan negosiasi, serta mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan audiens yang berbeda.

Namun, meskipun lulusan telah menunjukkan kompetensi yang solid dalam komunikasi, masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek. Pengguna mungkin mengharapkan lulusan untuk lebih percaya diri dalam menghadapi situasi komunikasi yang lebih kompleks, seperti negosiasi bisnis tingkat tinggi, penanganan konflik, atau komunikasi lintas budaya yang lebih sensitif. Pengembangan lebih lanjut dalam hal kemampuan persuasi, diplomasi, serta penggunaan bahasa non-verbal yang lebih efektif juga bisa

menjadi area perbaikan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, institusi pendidikan dapat memberikan pelatihan komunikasi lanjutan yang fokus pada soft skills dan simulasi situasi kerja yang lebih kompleks.

Kerja sama tim lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 93% menandakan bahwa lulusan memiliki kemampuan dasar untuk berkolaborasi dengan baik dalam lingkungan kerja, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan ini mencerminkan bahwa lulusan mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim, berkontribusi terhadap pencapaian tujuan kelompok, serta berperan aktif dalam diskusi dan pembagian tugas. Namun, beberapa pengguna mungkin merasakan bahwa lulusan masih kurang dalam hal kepemimpinan tim, inisiatif, atau kemampuan untuk menangani dinamika kelompok yang kompleks, seperti penyelesaian konflik atau pengelolaan perbedaan pendapat.

Meskipun lulusan dapat berfungsi dengan baik sebagai anggota tim, pengguna mungkin mengharapkan kemampuan yang lebih dalam bekerja lintas disiplin, memahami peran dan tanggung jawab yang berbeda dalam tim, serta beradaptasi lebih cepat dengan berbagai gaya kerja. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, institusi pendidikan dapat memberikan lebih banyak kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat dalam proyek kolaboratif, kegiatan kelompok yang menantang, atau simulasi kerja tim yang lebih intensif, sehingga lulusan bisa mengasah kemampuan mereka dalam membangun sinergi, memimpin tim, dan mengelola konflik secara lebih efektif di dunia kerja nyata.

Pengembangan diri lulusan dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 89% menunjukkan bahwa lulusan memiliki kemampuan untuk mengelola dan meningkatkan potensi pribadi mereka, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa lulusan menunjukkan kemauan untuk belajar dan beradaptasi dalam lingkungan kerja, serta mampu mengidentifikasi area pengembangan yang perlu diperbaiki. Namun, pengguna mungkin merasa bahwa lulusan belum sepenuhnya proaktif dalam mengambil inisiatif untuk mengembangkan keterampilan baru atau menghadapi tantangan yang ada.

Masih terdapat beberapa aspek dalam pengembangan diri yang perlu diperkuat, seperti kemampuan untuk menetapkan tujuan yang jelas, meningkatkan keterampilan interpersonal, dan mengasah kemampuan kepemimpinan. Pengguna mengharapkan lulusan untuk lebih mandiri dalam mengidentifikasi peluang pengembangan diri, baik melalui pelatihan formal maupun informal, dan untuk lebih aktif dalam mencari pengalaman yang dapat memperkaya

kompetensi mereka. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, institusi pendidikan dapat memberikan lebih banyak program bimbingan karier, workshop pengembangan keterampilan, dan akses ke platform pembelajaran online yang dapat membantu lulusan dalam merancang rencana pengembangan diri yang lebih terstruktur dan efektif. Dengan demikian, lulusan akan lebih siap dan kompetitif dalam menghadapi tuntutan dunia kerja yang terus berubah.

BAB V
RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1 Rencana Tindak Lanjut

No	Temuan	Tindak lanjut	Rekomendasi
1	Hasil tanggapan terendah terdapat pada item penggunaan teknologi informasi dengan nilai 85.	Adakan pelatihan tentang alat dan perangkat lunak yang umum digunakan di industri, seperti Microsoft Office, perangkat lunak analisis data, dan manajemen proyek. Praktik langsung menggunakan teknologi informasi dalam proyek kelas atau simulasi.	Integrasikan penggunaan teknologi informasi dalam kurikulum agar mahasiswa terbiasa menggunakannya dalam konteks akademis. Jalin kerja sama dengan perusahaan untuk memahami teknologi yang mereka gunakan dan sesuaikan pelatihan sesuai kebutuhan industri.