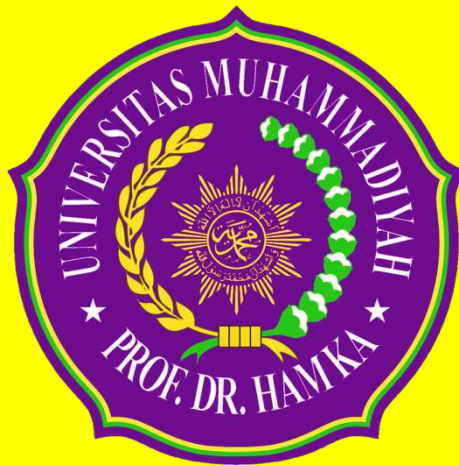


LAPORAN PENELITIAN



**SURVEY KEPUASAN ALUMNI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
MATEMATIKA TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN
PROSES PENDIDIKAN DI UHAMKA**

Oleh :

ISNAINI HANDAYANI, M.PD (0313108601)

RIZKI DWI SISWANTO, M.PD (0318099101)

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FEBRUARI 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Survey Kepuasan Alumni Pendidikan Matematika UHAMKA terhadap Kualitas Penyelenggaraan Proses Pendidikan di UHAMKA

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Isnaini Handayani, M.Pd.
b. NIDN : 0313108601
c. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
d. Fakultas / Program Studi : FKIP / Pendidikan Matematika
e. NomorHP : 081310190543
f. Alamat surel(email) : isnaini1310@gmail.com

Anggota Peneliti I

a. Nama Lengkap : Rizki Dwi Siswanto, M.Pd.
b. NIDN : 0318099101
c. Fakultas / Program Studi : FKIP / Pendidikan Matematika

Jakarta, 5 Februari 2020
Ketua Peneliti;

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Isnaini Handayani'.

Isnaini Handayani, M.Pd
NIDN. 0313108601

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey kepuasan alumni terhadap pelayanan di Program Studi Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta. Survey dilakukan terhadap 49 responden yang mengikuti wisuda tahun 2019 dengan angket berskala 5. Terdapat 4 indikator pelayanan pimpinan (Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika), 13 indikator pelayanan dosen, 5 indikator pelayanan tenaga kependidikan/karyawan, serta 11 indikator ketersediaan sarana/prasarana yang memadai.

Hasil survey menunjukkan bahwa rata-rata dan persentase kepuasan wisudawan terhadap Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas, Pimpinan Program Studi, Dosen, Tenaga Kependidikan/Karyawan, dan keberadaan sarana/prasarana untuk menunjang kegiatan belajar berada katagori memuaskan. Kepuasan terhadap pelayanan pimpinan program studi menduduki peringkat tertinggi yaitu 4,09 (81,84%) dan kepuasan terhadap keberadaan sarana/prasarana untuk menunjang kegiatan belajar menduduki peringkat terendah yaitu 3,59 (71,76%).

Pelayanan pimpinan yang dirasa alumni sangat kurang yaitu ketersediaan waktu untuk konsultasi. Untuk pelayanan dosen yang sangat kurang adalah masalah tertib menggunakan waktu perkuliahan. Sedangkan pelayanan tenaga kependidikan/karyawan yang sangat kurang adalah keramahan. Untuk fasilitas yang dirasakan sangat kurang memadai adalah akses wifi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan Hidayah-Nya penelitian ini telah dapat di selesaikan. Dalam penelitian ini, dari awal, proses, dan hingga penulisan laporan ini, tentu banyak yang terlibat memberikan dorongan, bantuan, bimbingan, dan semangat. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd, selaku Ketua LPM UHAMKA yang telah membantu proses penelitian ini.
2. Para alumni FKIP UHAMKA yang telah bersedia mengisi angket yang diberikan oleh Tim Peneliti.
3. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Mudah-mudahan penelitian ini dapat menjadi motor penggerak untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UHAMKA.

Jakarta, 5 Februari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT KONTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
RINGKASAN	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Alumni	4
B. Faktor-faktor	5
C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	5
D. Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggara dan Pendukung Proses Pendidikan	7
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	11
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
C. Populasi dan Sampel	11
D. Teknik Pengumpulan Data	12
E. Teknik Analisis Data	12
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	14
B. Pembahasan	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	25
B. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 Instrumen Penelitian	28
Lampiran 2 Rekap Data	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang lebih dikenal dengan UHAMKA merupakan satu institusi pendidikan yang memiliki peran menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan pengajar yang optimal. Alumni merupakan produk utama dari sebuah lembaga pendidikan yang berperan dalam mengembangkan jaringan dan membangun citra institusi di luar. Alumni memiliki peran penting dalam menilai kinerja universitas. Salah satu tolok ukur akreditasi universitas dinilai dari keberhasilan dan kesuksesan alumninya. Selain itu alumni juga berperan dalam pengembangan mutu institusi setidaknya melalui beberapa peran sebagai berikut ini.

Pertama, alumni dapat memberikan masukan bagi almamaternya melalui pengembangan ide dan pemikiran. Kedua, alumni yang berprestasi dan memiliki kompetensi akan membantu almamater dalam membentuk opini publik dalam menarik calon pendaftar baru. Ketiga, semakin besar kontribusi alumni terhadap masyarakat maka kualitas dan kuantitas calon pendaftar baru akan meningkat. Oleh sebab itu, keberhasilan alumni secara tidak langsung akan menjadi promosi yang baik bagi perguruan tinggi dan mempengaruhi keberlangsungan perguruan tinggi.

Alumni yang bekerja pada banyak sekolah favorite akan memperluas jaringan yang dimiliki universitas. Peluang magang, beasiswa, dan informasi lain seputar dunia pendidikan dan peluang kerja akan menjadi lebih luas dengan adanya ikatan alumni yang memiliki komunikasi yang baik. Alumni yang merambah pada beberapa ranah usaha dan bidang pekerjaan serta institusi pendidikan juga akan memberikan gambaran bagi mahasiswa dan calon mahasiswa dan menginspirasi mereka untuk menentukan prioritas hidup dan masa depan mereka.

Melihat peran alumni ini maka perlu dikembangkan komunikasi yang efektif antara institusi pendidikan dengan alumni. Komunikasi tersebut dapat dijalin baik melalui pesan singkat sms, jejaring sosial maupun kegiatan rutin maupun tidak. Komunikasi yang efektif dan efisien juga dapat memberikan masukan bagi

universitas tentang kepuasan mereka terhadap lembaga pendidikan tempat mereka menimba ilmu selama beberapa waktu.

Untuk menjamin kepuasan alumni terhadap penyelenggaraan pendidikan secara umum sebenarnya sudah diatur dalam UU no. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, dan diperjelas dengan PP no. 19 tahun 2005 mengenai standar mutu pendidikan nasional. Adapun isi dari standar mutu nasional ini berisi mengenai lima belas area yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Seperti mengatur mengenai pembinaan iman dan taqwa, pengelolaan lembaga, proses pengajaran, penciptaan suasana akademik, pembinaan kemahasiswaan, kompetensi lulusan, dosen dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasi dan promosi, penelitian dan publikasi ilmiah, pengabdian dan pemberdayaan masyarakat, kerjasama dan evaluasi kinerja. Bahkan UHAMKA berusaha untuk mempertahankan mutu pendidikannya dengan menerapkan evaluasi mutu internal (Lembaga Penjaminan Mutu, 2013).

Beberapa standar yang telah ditetapkan UHAMKA dalam komitmennya memberikan pelayanan yang terbaik tampaknya perlu mendapat masukan dari para aluminya untuk pengembangan intitusi kedepan. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area yang telah sesuai dengan standar mutu internal dan nasional serta area yang belum tercapai.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini dibatasi dengan ruang lingkup mengenai kepuasan alumni program studi Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UHAMKA terhadap kualitas mutu penyelenggaraan pendidikan yang telah mereka terima. Kualitas mutu penyelenggaraan ini didasarkan pada standar mutu yang diterapkan UHAMKA yang tampak pada pelayanan yang diberikan oleh pimpinan (Dekan, Ketua Program Studi) dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana yang ada serta kompetensi yang diperoleh alumni.

Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan alumni program studi pendidikan matematika, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (FKIP), uhamka

terhadap kepemimpinan pengajaran dosen, pelayanan tenaga kependidikan, serta ketersediaan sarana dan prasarana perkuliahan”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan alumni terhadap UHAMKA terutama alumni program studi Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan alumni terhadap:

1. Layanan pimpinan program studi Pendidikan Matematika
2. Pelayanan dan mutu dosen
3. Pelayanan tenaga kependidikan/karyawan
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini.

1. Memberikan masukan terhadap kinerja pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika secara umum, termasuk dosen, tenaga kependidikan dan sarana serta prasarana yang ada.
2. Memberikan masukan pada rektorat mengenai beberapa hal yang perlu ditingkatkan di lingkungan program studi, terutama program studi Pendidikan Matematika.
3. Memberikan masukan kepada dosen dan tenaga kependidikan/karyawan tentang kinerja dosen di program studi Pendidikan Matematika.

Memperoleh info tentang ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana di program studi Pendidikan Matematika.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Alumni

Alumni dalam kamus besar bahasa Indonesia memiliki makna sebagai orang-orang yang telah mengikuti atau tamat dari suatu institusi pendidikan. Menurut Kotler (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Sedangkan menurut Syafruddin (2011), kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Selain itu, Nasution (2004), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk alumni (lulusan) atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dimaksud. Konteks hasil pekerjaan diatas adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas tempat alumni menuntut ilmu, dilayani dengan sebaik mungkin mulai pelayanan administrasi sampai evaluasi proses pembelajaran atau perkuliahan. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain bertambah kuatnya rasa ikatan antar alumni dan meningkatkan pula kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikannya.

Banyak variabel, dimensi dan indikator yang mempengaruhi kepuasan, tetapi pada kajian teori ini hanya beberapa variabel saja misalnya efektifitas lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, kepemimpinan serta kepuasan alumni dan mahasiswa.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Alumni)

Menurut Kotler (2003), faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa, yaitu:

a. *Responsive* (Tanggapan)

Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

b. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang disajikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c. *Empathy* (empati)

Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, dan kemudahan untuk dihubungi.

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan petugas dan sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari resiko.

e. *Tangibles* (bukti langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler (2003) ada beberapa cara pengukuran tingkat kepuasan yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Metode ini memberikan kesempatan seluas luas nya kepada pengguna jasa pelayanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar ataupun dengan menggunakan saluran telepon khusus dan sebagainya. Informasi yang didapatkan melalui cara-cara tersebut di atas dapat memberikan masukan yang berharga atau ide-ide baru bagi intitusi yang memberikan

pelayanan, sehingga intitusi tersebut dapat meberikan respon yang cepat dan tanggap atas keluhan dan saran dari pengguna jasa pelayanan.

b. *Survei Kepuasan Pelanggan*

Melalui metode ini suatu institusi akan memperoleh umpan balik secara langsung dari pelanggan dan institusi tersebut dapat langsung memberikan tanda positif kepada pengguna jasanya, sehingga para pengguna jasa tersebut merasa diperhatikan oleh institusi yang bersangkutan.

c. *Directory Reported Satsidaction*

Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas penilaian anda terhadap pelayanan Rumah Sakit "X"? pada skala sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.

d. *Derived Satisfaction*

Pengukuran dengan mengajukan pertanyaan megenai dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

e. *Problem Analysis*

Yaitu dengan cara meminta responden mengemukakan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi dan saran untuk perbaikan pelayanan.

f. *Importance performance Analysis*

Yaitu dengan cara meminta responden untuk merangking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

g. *Ghost Shooping*

Dengan cara memperkerjakan beberapa orang sebagai pengguna jasa layanan, kemudian orang tersebut menyampaikan temuan yang diperolehnya dari hasil pengalaman mereka setelah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

h. Lost Customer Analysis

Dengan cara menghubungi pelanggannya yang telah beralih ke institusi pelayanan yang lain. Dengan cara ini diharapkan institusi mendapat informasi penyebab terjadinya perpindahan pelanggan tersebut.

D. Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggara dan Pendukung Proses Pendidikan

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik selalu di dasarkan pada visi pemimpin yang mampu mengekspresikan visi organisasi dengan mengaitkannya dengan nilai-nilai yang dimiliki orang dalam organisasi. Seorang akan menjadi pimpinan yang baik dengan bekerja sebagai seorang pimpinan yang baik, yaitu menjanjikan sesuatu kepada orang dan mengeksekusi perjanjian sampai berhasil. Orang tidak akan mengikuti pimpinan yang memberi sembarang janji, dan tidak akan mengikuti pimpinan yang ingkar janji.

Menurut Asnawi (2001) beberapa fungsi kepemimpinan adalah: (a) koordinat kegiatan dan penanggung jawab kelompok sehingga dialah orang yang dipandang patut untuk paling dipercaya mengenai segala permasalahan bawahan; (b) perencana, penentu arah dan tujuan yang ingin dan akan dicapai; (c) penampung aspirasi bawahan sebagai bahan pengambil keputusan; (d) orang yang paling tahu dan paling memahami (ahli) mengenai aktivitas organisasi, sehingga merupakan orang yang dipandang dapat dijadikan tempat yang sama; (e) merupakan wakil dari kelompok dalam menghadapi dunia luar; (f) pengawas dan pembimbing, sehingga anak buah tidak melakukan penyimpangan perilaku atau bahkan sebagai penasehat, apabila ada anak buah yang keliru dalam sesuatu berbuat; (g) pemberi hadiah dan hukuman; (h) penengah dan perantara antara kelompok yang ada dibawahnya; (i) merupakan teladan; (j) lambang bagi kelompok; serta (k) wakil yang bertanggungjawab.

2. Dosen

Peraturan pemerintah No.37 tahun 2009 tentang dosen, mengatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dosen wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikat pendidik, sehat jasmani, sehat rohani, dan memenuhi kualifikasi lain yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Dilingkungan perguruan tinggi, dosen merupakan salah satu kebutuhan utama. Ia menjadi “jantung” gerak sebuah perguruan tinggi. Dosen sangat menentukan mutu lulusan dan perguruan tinggi. Setinggi apapun visi dan misi perguruan tinggi, namun tanpa ditunjang dengan mutu dosen yang berkualitas tidak akan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Sehabat apapun sarana dan prasarana tanpa ditunjang oleh dosen yang berkualitas tidak akan berguna.

Menurut Usman (1994) kompetensi berarti suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualifikasi maupun yang kuantitatif. Sedangkan menurut Muhaimin (2004) kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegensi penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam bidang tertentu.

Gardon dalam Mulyasa (2003) menjelaskan ada beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu: (a) Pengetahuan (*knowledge*); (b) Pemahaman (*understanding*); (c) Kemampuan (*skill*); (d) Nilai (*value*); (e) Sikap (*attitude*); (f) Minat (*interest*).

Profesionalisme menurut Arifin (1995) adalah suatu pandangan bahwa suatu keahlian tertentu yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu yang mana keahlian tersebut diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus. Seorang dosen profesional adalah seorang dosen yang

memiliki keahlian khusus yang diperoleh dari pendidikan yang dia tempuh.

Untuk menjadi dosen professional dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi, dari ketiga kompetensi tersebut, dibutuhkan tekad dan keinginan yang kuat dalam diri setiap dosen dan calon dosen. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara professional, yaitu: (a) dosen harus mampu membangkitkan perhatian mahasiswa pada materi perkuliahan dengan menggunakan berbagai media dan sumber belajar yang bervariasi; (b) dosen harus dapat membangkitkan minat mahasiswa untuk aktif dalam berfikir serta mencari dan menemukan sendiri masalah; (c) dosen harus dapat membuat urutan dalam menyampaikan materi perkuliahan dan tahapan tugas; (d) dosen perlu membuat hubungan antara mata kuliah yang diampu dengan pengetahuan yang sudah dimiliki mahasiswa, agar mahasiswa mudah memahami pelajaran yang diterimanya; (e) dosen dapat menjelaskan materi perkuliahan secara terstruktur; (f) dosen wajib memperhatikan korelasi mata kuliah dengan kehidupan sehari-hari; dan (g) dosen harus mendalami perbedaan mahasiswa secara individual.

3. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan dibedakan menjadi tenaga struktural, tenaga fungsional, dan tenaga teknis penyelenggara pendidikan. Tenaga struktural merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggungjawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan. Tenaga fungsional merupakan tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan. Sedangkan tenaga teknis kependidikan merupakan tenaga kependidikan yang dalam

pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.

4. Sarana dan Prasarana

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Tidak mungkin sebuah proses pembelajaran akan berjalan optimal pada suatu institusi pendidikan bila tidak ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap pelayanan yang ada di UHAMKA kemudian berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan pelayanan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan pelayanan yang sudah dirasa baik.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif, pendekatan ini memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan alumni terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA dilakukan di wilayah DKI Jakarta, dan sekitarnya terutama di tempat para alumni berada dan bekerja yaitu pada bulan Juni sampai dengan Desember 2019.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2002) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi yang menjadi target dalam penelitian ini alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UHAMKA Program Studi Pendidikan Matematika tahun masuk 2015. Sedangkan Arikunto (2002) menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rancangan sampel non-probabiliti dengan jenis sampel insidental. Teknik pengambilan sampel dengan cara ini yaitu dengan cara kebetulan, jadi peneliti mengambil subjek secara kebetulan mau mengisi lembar survei yang disebarakan baik secara langsung maupun melalui surat elektronik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Proses pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada seluruh subjek. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala *Likert*. Pada skala model *Likert* perangsang subjek untuk menjawab adalah pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan. Variasi skor pertama adalah kualitas pelayanan komponen penyelenggara/pendukung kegiatan pendidikan di UHAMKA dengan taraf kepuasan dalam variasi skor: 5 apabila kondisinya sangat memuaskan, 4 apabila kondisinya memuaskan, 3 apabila kondisinya cukup, 2 apabila kondisinya kurang memuaskan, 1 apabila kondisinya sangat kurang memuaskan.

Variasi skor kedua adalah kualitas aspek yang dimiliki subjek (alumni) saat ini dengan taraf kepuasan dalam variasi skor: 5 apabila sangat tinggi, 4 apabila tinggi, 3 apabila biasa saja, 2 apabila kurang, 1 apabila sangat kurang. Jenis pertanyaan dalam angket ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variabel. Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata secara parsial (univariat). Hasil perhitungan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,8$$

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Sangat tidak memuaskan	: skor 1 - 1,8
Kurang memuaskan	: skor 1,81 - 2,6
Cukup memuaskan	: skor 2,61 - 3,4
Memuaskan	: skor 3,41 - 4,2
Sangat memuaskan	: skor 4,21 - 5

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

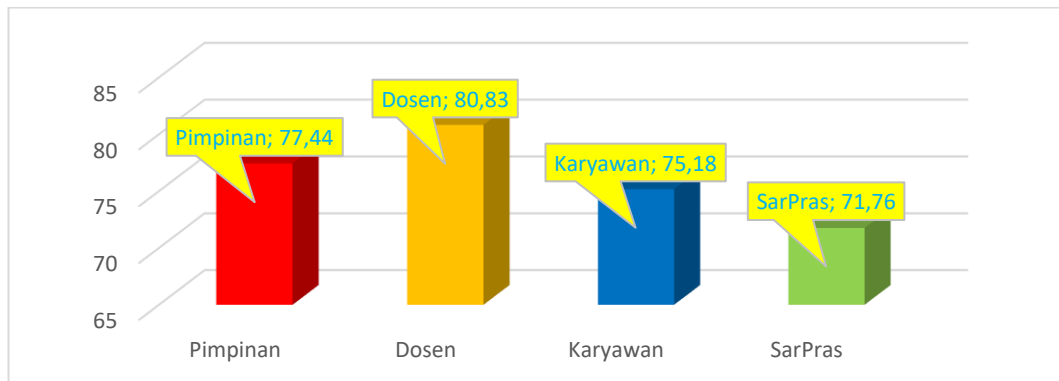
A. Hasil Penelitian

Angket ini telah diisi oleh 49 responden tahun masuk angkatan 2015. Beberapa pernyataan yang ada dalam angket yang telah diisi dapat dilihat pada Lampiran 1. Angka 1 menunjukkan kriteria sangat tidak memuaskan, angka 2 menunjukkan kriteria kurang memuaskan, angka 3 menunjukkan kriteria cukup memuaskan, angka 4 menunjukkan kriteria memuaskan, angka 5 menunjukkan kriteria sangat memuaskan. Banyaknya responden yang menjawab masing-masing kriteria untuk semua indikator dapat dilihat pada lampiran 2 s.d 5. Tabel 4.1. menunjukkan rata-rata dan persentase kepuasan alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, dan sarana/prasarana.

Table 4.1: Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan, Dosen, Karyawan dan Sarana-Prasarana

REKAP		Angkatan 2015 49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
1	PIMPINAN	3,87	77,44
2	DOSEN	4,02	80,83
3	KARYAWAN	3,76	75,18
4	SAR-PRAS	3,59	71,76

Dengan membagi rentangan penilaian antara 1 s,d 5 menjadi 5 katagori yaitu katagori sangat kurang memuaskan ($1 \leq \text{Nilai} \leq 1,8$), katagori kurang memuaskan ($1,81 \leq \text{Nilai} \leq 2,6$), katagori cukup memuaskan ($2,61 \leq \text{Nilai} \leq 3,4$), katagori memuaskan ($3,41 \leq \text{Nilai} \leq 4,2$), dan katagori sangat memuaskan ($4,21 \leq \text{Nilai} \leq 5$), Berdasarkan katagori ini, terlihat bahwa semua rata-rata dan persentase kepuasan alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan/karyawan dan sarana dan prasarana berada pada katagori memuaskan. Kepuasan terhadap pelayanan dosen menduduki posisi tertinggi dengan nilai rata-rata 4,02 (80,83%) dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana menduduki posisi terendah dengan nilai rata-rata 3,59 (71,76%),



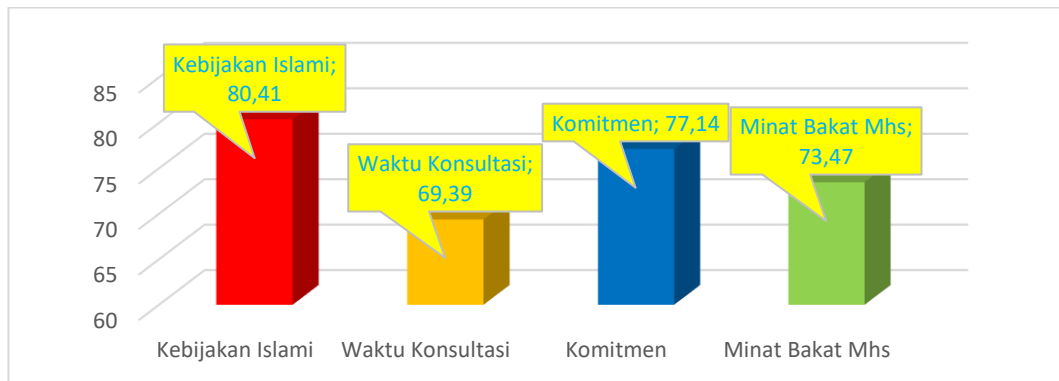
Gambar 4.1 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan, Dosen, Karyawan dan Sarana-Prasarana

Terdapat 4 indikator yang diukur dari angket kepuasan alumni terhadap pelayanan Pimpinan Universitas UHAMKA yaitu (1) menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami; (2) mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi; (3) berkomitmen terhadap mutu; serta (4) mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, Rekap data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4,2,

Table 4.2: Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

PIMPINAN UNIVERSITAS		Angkatan 2015 49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
1	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	4,02	80,41
2	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	3,47	69,39
3	Berkomitmen terhadap mutu	3,86	77,14
4	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	3,67	73,47
Rata-rata		3,76	75,10

Dari keempat indikator tersebut, semua berada pada kategori memuaskan (berada pada rentangan 3,41 s,d 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami”, sedangkan kepuasan terendah pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi”.



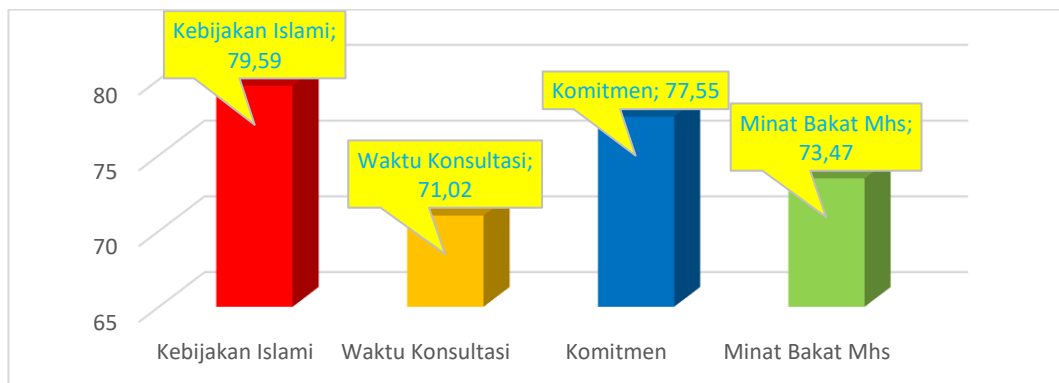
Gambar 4.2 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

Terdapat 4 indikator yang diukur dari angket kepuasan alumni terhadap pelayanan Pimpinan Fakultas FKIP UHAMKA yaitu (5) menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami; (6) mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi; (7) berkomitmen terhadap mutu; serta (8) mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, Rekap data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4,3

Table 4.3: Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan FKIP

PIMPINAN FKIP		Angkatan 2015 49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
5	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	3,98	79,59
6	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	3,55	71,02
7	Berkomitmen terhadap mutu	3,88	77,55
8	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	3,67	73,47
Rata-rata		3,77	75,41

Dari keempat indikator tersebut, semua berada pada kategori memuaskan (berada pada rentangan 3,41 s,d 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami”, sedangkan kepuasan terendah pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi”.



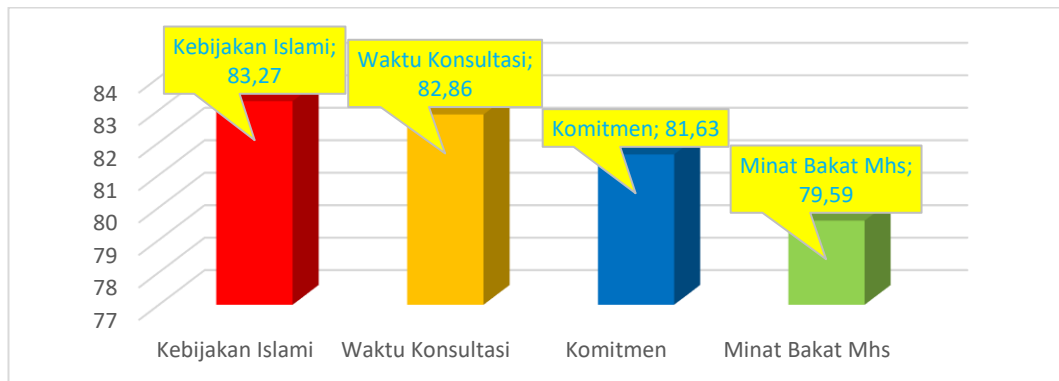
Gambar 4.3 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan FKIP

Terdapat 4 indikator yang diukur dari angket kepuasan alumni terhadap pelayanan Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika yaitu (9) menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami; (10) mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi; (11) berkomitmen terhadap mutu; serta (12) mengembangkan minat dan bakat mahasiswa, Rekap data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4,4,

Table 4.4: Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika

PIMPINAN FKIP		Angkatan 2015 49 responden	
		Nilai	Persen
No	Komponen		
9	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	4,16	83,27
10	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	4,14	82,86
11	Berkomitmen terhadap mutu	4,08	81,63
12	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	3,98	79,59
Rata-rata		4,09	81,84

Dari keempat indikator tersebut, semua berada pada kategori memuaskan (berada pada rentangan 3,41 s,d 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami”, sedangkan kepuasan terendah pada indikator “Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa”.



Gambar 4.4 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika

Terdapat 13 indikator pelayanan dosen yang diukur dalam penelitian ini (indikator ke-5 s,d indikator ke-15), yaitu: (13) senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami; (14) kompeten dengan mata kuliah yang diampunya; (15) teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan; (16) memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, sap, dan materi ajar; (17) mampu memberikan materi pembelajaran yang efektif; (18) mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran; (19) memiliki wawasan keilmuan yang mendalam; (20) berbusana rapih dan serasi, bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun; (21) toleran terhadap perbedaan pendapat; (22) proses pembimbing akademik (peran dosen pa); (23) proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing), (24) Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun, dan (25) Objektivitas dalam melakukan penilaian. Tabel 4,5 menampilkan rekap data kepuasan alumni terhadap kesebelas indikator pelayanan dosen,

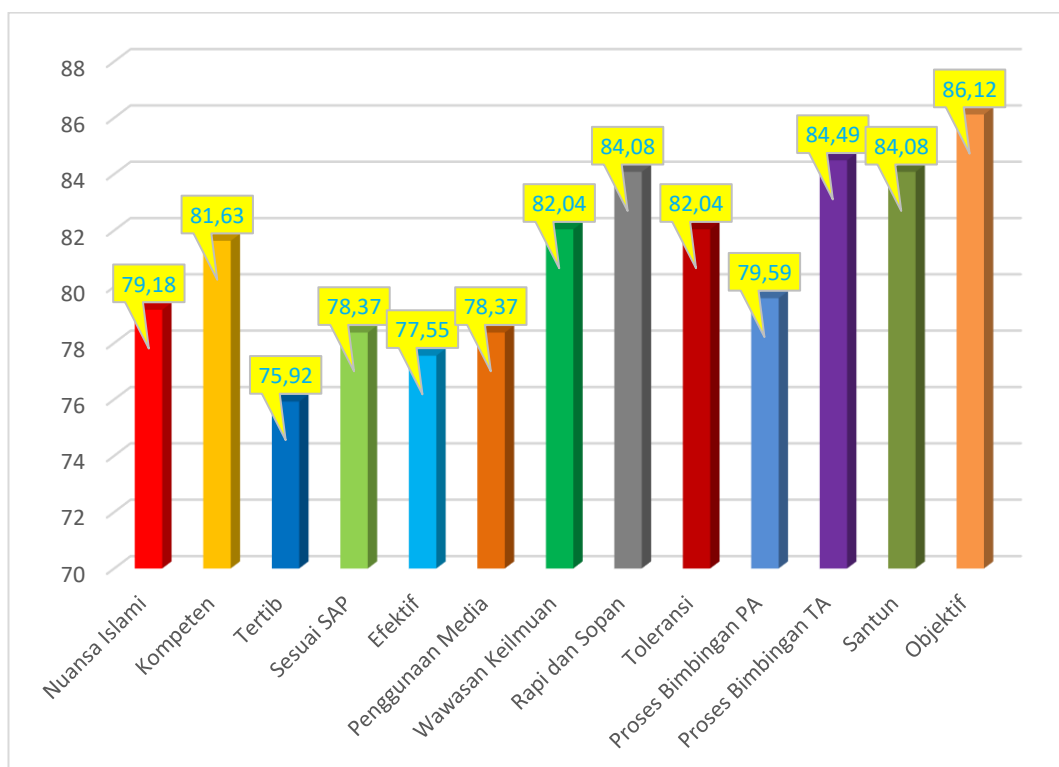
Table 4.5: Rekap Data Kepuasan Terhadap Dosen

DOSEN PENDIDIKAN MATEMATIKA		Angkatan 2015 49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
13	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	3,96	79,18
14	Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	4,08	81,63
15	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	3,80	75,92
16	Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar	3,92	78,37
17	Mampu menggunakan materi pembelajaran yang efektif	3,88	77,55
18	Mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran	3,92	78,37

19	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	4,10	82,04
20	Berbusana rapi, serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan	4,20	84,08
21	Toleran terhadap perbedaan pendapat	4,10	82,04
22	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	3,98	79,59
23	Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi	4,22	84,49
24	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	4,20	84,08
25	Objektivitas dalam melakukan penilaian	4,31	86,12
Rata-rata		4,02	80,38

Dari 13 indikator tersebut, satu indikator berada pada katagori sangat memuaskan (rentangan nilai dari 4,21 s,d 5) yaitu “Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi” dan “Objektivitas dalam melakukan penilaian” dengan nilai 4,22 dan 4,31. Sedangkan sisanya pada katagori memuaskan (rentangan nilai 3,41 s,d 4,2),

Dari 13 indikator ini kepuasan alumni terhadap dosen, indikator “Objektivitas dalam melakukan penilaian” menduduki peringkat tertinggi dengan nilai 4,31 (86,12%), sedangkan “Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan” menduduki peringkat terendah dengan nilai 3,80 (75,92%)”.



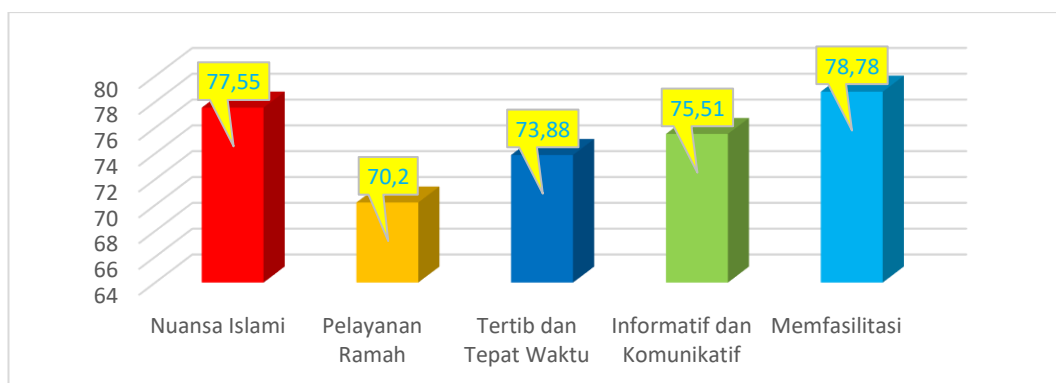
Gambar 4.5 Rekap Data Kepuasan Terhadap Dosen

Terdapat 5 indikator pelayanan tenaga kependidikan/ karyawan yang diukur dalam penelitian ini (indikator ke-16 s.d 19), yaitu: (26) senantiasa mendukung suasana kampus yang islami; (27) memberikan pelayanan dengan ramah; (28) memberikan pelayanan dengan tertib dan tepat waktu; (29) bersikap informatif dan komunikatif; serta (30) memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik. Tabel 4.6 menampilkan rekap data kepuasan alumni terhadap keempat indikator pelayanan tenaga kependidikan/ karyawan.

Table 4.6: Rekap Data Kepuasan Terhadap Karyawan

KARYAWAN		Angkatan 2015	
		49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
26	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	3,88	77,55
27	Memberikan pelayanan dengan ramah	3,51	70,20
28	Memberikan Pelayanan tertib dan tepat waktu	3,69	73,88
29	Bersikap informatif dan komunikatif	3,78	75,51
30	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	3,94	78,78
Rata-rata		3,76	75,18

Dari Tabel 4.6. terlihat bahwa para alumni sebagian besar memberikan respon memuaskan pada kelima indikator tersebut (rentangan nilai rentangan nilai 3,41 s,d 4,2). Dari kelima indikator ini, kepuasan alumni terhadap indikator “Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik” adalah yang tertinggi, sedangkan yang terendah adalah “Memberikan pelayanan dengan ramah”.



Gambar 4.6: Rekap Data Kepuasan Terhadap Karyawan

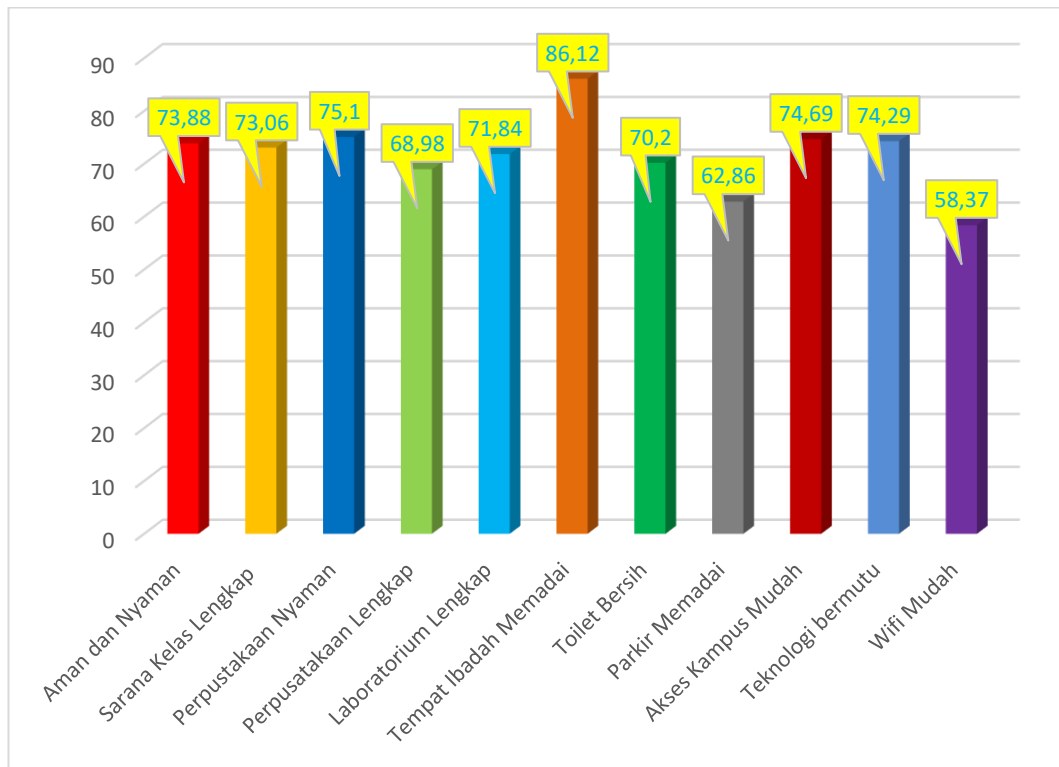
Terdapat 11 indikator ketersediaan sarana dan prasarana yang diukur dalam penelitian ini (indikator ke-21 s.d 27), yaitu (31) lingkungan yang nyaman dan

aman; (32) ruang kelas yang nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap; (33) ruang perpustakaan yang nyaman, (34) ruang perpustakaan memiliki koleksi pustaka yang lengkap serta mudah dalam mengakses informasi; (35) laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi; (36) tempat ibadah yang memadai; (37) toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman; (38) lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman; (39) Akses menuju dan keluar kampus mudah. ; (40) Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu ; dan (41) Akses wifi mudah diperoleh. Rekap data kepuasan alumni terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Table 4.7: Rekap Data Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

SARANA PRASARANA		Angkatan 2015	
		49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
31	Lingkungan yang nyaman dan aman	3,69	73,88
32	Ruang kelas yang nyaman dan memiliki sarana lengkap	3,65	73,06
33	Ruang perpustakaan yang nyaman,	3,76	75,10
34	Ruang Perpustakaan memiliki koleksi pustaka yang lengkap serta mudah dalam mengakses informasi	3,45	68,98
35	Laboratoriaum lengkap sesuai dengan kebutuhan Program Studi	3,59	71,84
36	Tempat ibadah yang memadai	4,31	86,12
37	Toilet bersih, dan nyaman dengan sarana kebersihan memadai	3,51	70,20
38	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman.	3,14	62,86
39	Akses menuju dan keluar kampus mudah.	3,73	74,69
40	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	3,71	74,29
41	Akses wifi mudah diperoleh	2,92	58,37
Rata-rata		3,59	71,76

Dari Tabel 4.7. terlihat kepuasan alumni tentang keberadaan sarana/prasarana yang ada dikampus, 2 diantaranya termasuk katagori cukup memuaskan (2,61 s.d 3,4), yaitu “Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman “ dan “Akses wifi mudah diperoleh”. Sedangkan 8 lainnya dalam katagori memuaskan (rentang 3,41 s,d 4,2). Satu indikator berada pada katagori sangat memuaskan (rentangan nilai dari 4,21 s,d 5), yaitu “Tempat ibadah yang memadai”.



Gambar 4.7 Rekap Data Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Selain mengukur respon alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan, serta tersedianya sarana/prasarana di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA, penelitian juga mengukur tanggapan kerja alumni terhadap dampak pribadi dari proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA. Ada 4 indikator yang diukur yaitu: (1) keyakinan memiliki kemampuan untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA; (2) kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA; (3) keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain; dan (4) keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA. Empat indikator ini dinilai dengan 5 skala, yaitu:

Skor 5 : apabila sangat tinggi

Skor 4 : apabila tinggi

Skor 3 : apabila biasa saja

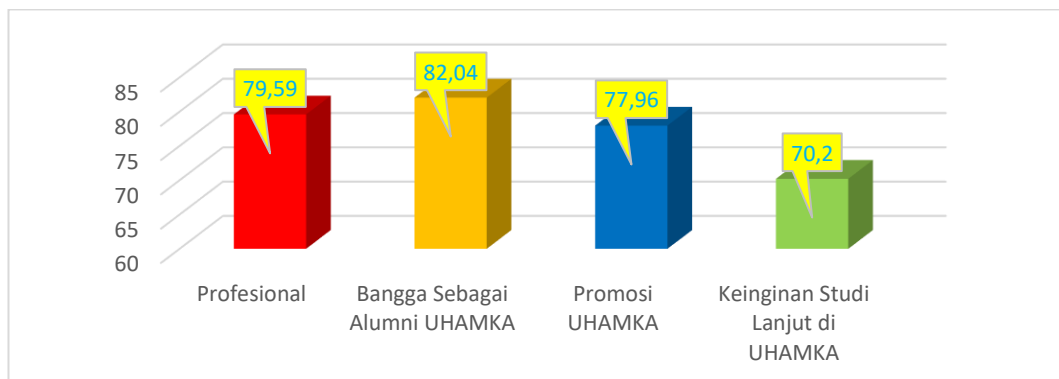
Skor 2 : apabila kurang

Skor 1 : apabila sangat kurang

Table 4.8: Rekap Data Tanggapan Pribadi dari Proses Pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

TANGGAPAN PRIBADI		Angkatan 2015	
		49 responden	
No	Komponen	Nilai	Persen
1	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	3,98	79,59
2	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	4,10	82,04
3	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain.	3,90	77,96
4	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	3,51	70,20
Rata-rata		3,87	77,45

Tabel 4.8. menampilkan respon dampak pribadi alumni dari proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA. Dari Tabel 5.8. terlihat bahwa semua indikator mendapat respon yang dalam katagori memuaskan (rentang 3,41 s,d 4,2).



Gambar 4.8 Rekap Data Tanggapan Pribadi dari Proses Pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang tertuang pada subbab sebelumnya, penilaian pelayanan untuk unsur pimpinan, dosen dan karyawan secara keseluruhan termasuk kategori memuaskan yaitu memiliki nilai di atas 3,4. Jika dilihat secara mendalam berdasarkan indikatornya masing-masing, penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan yang meraih poin tertinggi adalah menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami, pelayanan terendah

terletak pada indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi serta mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.

Penilaian secara rinci terhadap kepuasan alumni mengenai kinerja dosen menunjukkan bahwa indikator teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan menduduki posisi terendah. Sedangkan objektivitas dalam melakukan penilaian. Oleh karena itu dosen perlu memperhatikan jadwal perkuliahan dengan teliti.

Penilaian terhadap kinerja tenaga kependidikan/ karyawan yang dilakukan oleh alumni berdasarkan indikator yang diberikan yaitu memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik menempati nilai tertinggi bagi alumni, sedangkan memberikan pelayanan dengan ramah, tertib, dan tepat waktu dan bersikap informatif dan komunikatif menempati posisi terendah. Oleh karena itu pimpinan perlu membuat karyawan menjadi lebih enjoy menjalankan tugas sehingga memunculkan keramahan. Sedangkan untuk penilaian terhadap keberadaan sarana/prasarana ada 2 hal yang perlu mendapat perhatian yaitu: yaitu “Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman “ dan “Akses wifi mudah diperoleh”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian survey kepuasan alumni penting bagi peningkatan kualitas pelayanan guna menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memiliki daya saing di dunia kerja khususnya sebagai calon guru matematika yang diharapkan dapat menjadi idola bagi siswanya. Dari penelitian diperoleh berapa temuan yang dapat dijadikan masukan bagi pimpinan, para dosen, dan para karyawan program studi pendidikan matematika. Temuan pertama menunjukkan bahwa kepuasan alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, dan sarana/prasarana berada katagori memuaskan.

Temuan kedua tentang kepuasan pada pelayanan pimpinan. Dari keempat indikator pelayanan pimpinan, semuanya berada pada katagori memuaskan (berada pada rentangan 3,41 s.d 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami”, sedangkan kepuasan terendah pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi serta mengembangkan minat dan bakat mahasiswa”.

Temuan ketiga tentang kepuasan terhadap pelayanan dosen. Dari 13 indikator tersebut, satu indikator berada pada katagori sangat memuaskan (rentangan nilai dari 4,21 s,d 5) yaitu “Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi” dan “Objektivitas dalam melakukan penilaian” dengan nilai 4,22 dan 4,31. Sedangkan sisanya pada katagori memuaskan (rentangan nilai 3,41 s,d 4,2). Dari 13 indikator ini kepuasan alumni terhadap dosen, indikator “Objektivitas dalam melakukan penilaian” menduduki peringkat tertinggi dengan nilai 4,31 (86,12%), sedangkan “Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan” menduduki peringkat terendah dengan nilai 3,80 (75,92%)”.

Temuan keempat tentang kepuasan terhadap pelayanan tenaga kependidikan/karyawan. Dari 5 indikator yang diukur, para alumni sebagian besar

memberikan respon memuaskan pada kelima indikator tersebut (rentangan nilai rentangan nilai 3,41 s.d 4,2). Dari kelima indikator ini, kepuasan alumni terhadap indikator “Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik” adalah yang tertinggi, sedangkan yang terendah adalah “Memberikan pelayanan dengan ramah”.

Temuan kelima tentang kepuasan alumni terhadap ketersediaan saran dan prasarana penunjang kegiatan kampus. Dari 11 indikator yang diukur tentang kepuasan wisudawan tentang keberadaan sarana/prasarana yang ada dikampus, 2 diantaranya termasuk katagori cukup memuaskan (2,61 s.d 3,4), yaitu “Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman” dan “Akses wifi mudah diperoleh”. Sedangkan 8 lainnya dalam katagori memuaskan (rentang 3,41 s.d 4,2). Satu indikator berada pada katagori sangat memuaskan (rentangan nilai dari 4,21 s.d 5), yaitu “Tempat ibadah yang memadai”.

B. Saran

Dari kelima temuan pada kesimpulan untuk kemajuan Program Studi Pendidikan Matematika FKIP UHAMKA, perlu adanya perbaikan antara lain:

- a. Perlunya pimpinan program studi menyediakan waktu lebih banyak untuk berdiskusi dengan mahasiswa.
- b. Perlunya dosen lebih tertib dengan jadwal dan waktu perkuliahan.
- c. Perlunya tenaga kependidikan/karyawan bersikap lebih ramah pada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. 1995. *Kapita Selekta Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian; Suatu MetodePraktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l: New Jersey
- Mulyasa. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pedoman Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA Tahun 2013.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional. 2003. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Depdiknas: Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2005. *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Mutu Pendidikan Nasional*. Depdiknas: Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen*. Depdiknas: Jakarta
- Syafrudin dkk, 2011. *Untaian Materi Penyuluhan Kesehatan Ibu dan Anak*. Jakarta : Trans Info Media
- Usman, U. 1994. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Rosdakarya.

Lampiran 1

Instrumen Penelitian (SCREEN SHOOT DARI GOOGLE FORM)

Lampiran 2

Rekap Data 49 Responden Angkatan 2015 (Wisudawan 2019)

I. Tanggapan terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
A. PIMPINAN UNIVERSITAS									
1	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	8	28	12	49	4,02	80,41
2	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	1	3	22	18	5	49	3,47	69,39
3	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	13	26	9	49	3,86	77,14
4	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	2	14	27	5	49	3,67	73,47
Total Skor		4	5	57	99	31	196	3,76	75,10

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
B. PIMPINAN FKIP									
5	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	11	24	13	49	3,98	79,59
6	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	0	3	21	20	5	49	3,55	71,02
7	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	11	29	8	49	3,88	77,55
8	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	2	12	31	3	49	3,67	73,47
Total Skor		3	5	55	104	29	196	3,77	75,41

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
C. PIMPINAN PRODI MTK									
9	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	6	25	17	49	4,16	83,27
10	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	1	1	5	25	17	49	4,14	82,86
11	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	5	31	12	49	4,08	81,63
12	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	1	8	27	12	49	3,98	79,59
Total Skor		4	2	24	108	58	196	4,09	81,84

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
D. DOSEN									
13	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	1	0	10	27	11	49	3,96	79,18
14	Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	1	0	6	29	13	49	4,08	81,63
15	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	1	3	11	24	10	49	3,80	75,92
16	Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar	1	0	9	31	8	49	3,92	78,37
17	Mampu menggunakan materi pembelajaran yang efektif	1	0	14	23	11	49	3,88	77,55
18	Mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran	1	0	12	25	11	49	3,92	78,37
19	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	1	0	8	24	16	49	4,10	82,04
20	Berbusana rapi, serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan	1	0	6	23	19	49	4,20	84,08
21	Toleran terhadap perbedaan pendapat	1	0	9	21	18	49	4,10	82,04
22	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	0	1	15	17	16	49	3,98	79,59
23	Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi	0	2	7	19	21	49	4,22	84,49
24	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	1	0	6	23	19	49	4,20	84,08
25	Objektivitas dalam melakukan penilaian	1	0	7	26	15	49	4,31	86,12
Total Skor		11	6	120	312	188	637	4,02	80,83

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
E. TENAGA KEPENDIDIKAN / KARYAWAN									
26	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	1	0	13	25	10	49	3,88	77,55
27	Memberikan pelayanan dengan ramah	1	3	21	18	6	49	3,51	70,20
28	Memberikan pelayanan dengan tertib	1	2	14	26	6	49	3,69	73,88
29	Bersikap informatif dan komunikatif	1	0	15	26	7	49	3,78	75,51
30	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	1	0	13	22	13	49	3,94	78,78
Total Skor		5	5	76	117	42	245	3,76	75,18

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
F. SARANA DAN PRASARANA									
31	Lingkungan yang nyaman dan aman	1	0	20	20	8	49	3,69	73,88
32	Ruang kelas yang nyaman dan memiliki sarana lengkap	1	2	17	22	7	49	3,65	73,06
33	Ruang perpustakaan yang nyaman,	1	1	14	26	7	49	3,76	75,10
34	Ruang Perpustakaan memiliki koleksi pustaka yang lengkap serta mudah dalam mengakses informasi	1	3	23	17	5	49	3,45	68,98
35	Laboratoriaum lengkap sesuai dengan kebutuhan Program Studi	2	1	19	20	7	49	3,59	71,84
36	Tempat ibadah yang memadai	1	0	5	20	23	49	4,31	86,12
37	Toilet bersih, dan nyaman dengan sarana kebersihan memadai	0	8	15	19	7	49	3,51	70,20
38	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman.	2	13	16	12	6	49	3,14	62,86
39	Akses menuju dan keluar kampus mudah.	1	2	14	24	8	49	3,73	74,69
40	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	1	3	14	22	9	49	3,71	74,29
41	Akses wifi mudah diperoleh	10	7	16	9	7	49	2,92	58,37
Total Skor		21	40	173	211	94	539	3,59	71,76

II. Tanggapan terhadap dampak pribadi dari proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total	Rata	Persen
		1	2	3	4	5			
1	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	1	0	7	32	9	49	3,98	79,59
2	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	1	0	7	26	15	49	4,10	82,04
3	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain.	0	2	10	28	9	49	3,90	77,96
4	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	1	5	17	20	6	49	3,51	70,20
Total Skor		3	7	41	106	39	196	3,87	77,45