

LAPORAN HASIL PENELITIAN

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



Disusun Oleh :
ISNAINI HANDAYANI, M.Pd (0313108601)
HIKMATUL KHUSNA, M.Pd (0301049101)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian	:	Survey Kepuasan Alumni Progam Studi Pendidikan Matematika terhadap Kualitas Penyelenggaraan Proses Pendidikan di UHAMKA
2. Ketua Peneliti	:	
a. Nama Lengkap	:	Isnaini Handayani, M.Pd.
b. NIDN	:	0313108601
c. Jabatan Struktural	:	-
d. Jabatan Fungsional	:	Asisten Ahli
e. Fakultas / Program Studi	:	FKIP / Pendidikan Matematika
f. Alamat Kantor	:	Tanah Merdeka No.20, RT.11/RW.2, Rambutan, Kec. Ps. Rebo, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13830
g. Telepon	:	021-7394451
h. Alamat Rumah	:	Jl. P. Komarudin I No.109 Rt.12 Rw.05 Penggilingan Cakung Jakarta Timur 13940
i. HP/Fax/Email	:	081310190543 / isnaini_handayani@uhamka.ac.id
3. Waktu Penelitian	:	3 (tiga) bulan
4. Jumlah Anggota Peneliti	:	
a. Anggota 1	:	Hikmatul Khusna, M.Pd.
5. Dana yang diajukan	:	Rp. 1.750.000

Jakarta, Februari 2021

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Ketua Peneliti;

Isnaini Handayani, M.Pd
NIDN. 0313108601

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey kepuasan alumni terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Jakarta. Survey dilakukan terhadap 83 responden yang mengikuti wisuda pada tahun 2020.

Terdapat dua aspek yang diukur pada penelitian ini. Aspek pertama yaitu kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan. Dalam aspek ini terdapat 4 indikator pelayanan pimpinan (universitas, fakultas, dan program studi), 13 indikator pelayanan dosen, 5 indikator pelayanan tenaga kependidikan, serta 11 indikator ketersediaan sarana/prasarana yang memadai. Aspek kedua yaitu mengenai dampak pribadi yang diperoleh dari proses pendidikan di UHAMKA. Terdapat 4 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur aspek ini. Selanjutnya terdapat pertanyaan mengenai lama masa studi, lamanya masa tunggu untuk mendapat pekerjaan, kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni saat kuliah dan upaya pembinaan karir oleh program studi/fakultas/universitas.

Dari hasil survey menunjukkan bahwa untuk aspek pertama; pimpinan universitas, fakultas, maupun prodi sudah baik dalam menciptakan kebijakan untuk kampus yang islami, namun pimpinan universitas maupun fakultas masih kesulitan dalam menyediakan waktu untuk berkomunikasi maupun berkonsultasi. Adapun terkait dosen, sudah dinilai baik dalam hal bertutur, bersikap, dan bertindak santun. Namun masih belum dinilai baik untuk tertib waktu perkuliahan. Penilaian terhadap tenaga kependidikan sudah baik dalam memberikan fasilitas surat menyurat serta dokumen akademik, Terakhir, terkait pelayanan tenaga kependidikan belum dinilai baik dalam hal pelayanan yang ramah terhadap mahasiswa. Sarana dan prasarana yang dinilai oleh alumni menunjukkan kepuasan alumni terhadap Masjid Daarul Ulum, namun sarana parkir masih dinilai kurang oleh para alumni.

Adapun tanggapan pribadi alumni terhadap UHAMKA menunjukkan alumni bangga dengan UHAMKA, namun belum banyak alumni yang ingin melanjutkan pendidikan lebih lanjut di UHAMKA. Masa studi mahasiswa di program studi pendidikan matematika rata-rata 8 semester, sedangkan masa tunggu kerja rata-rata 1 sampai 2 bulan. Selanjutnya 79,6% mahasiswa pendidikan matematika bekerja sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni di UHAMKA.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan Hidayah-Nya penelitian ini telah dapat diselesaikan. 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, 24 Desember 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	6
C. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	6
D. Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggara dan Pendukung Proses Pendidikan	8
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	12
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel	12
D. Teknik Pengumpulan Data	13
E. Teknik Analisis Data	13
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	15
B. Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	31
B. Rekomendasi	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Instrumen Penelitian	28
Lampiran 2 Rangkuman Data	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Alumni merupakan hasil luaran dari suatu institusi pendidikan yang memiliki peran utama dalam mengembangkan jaringan serta membangun citra institusi pendidikan dari luar. Selain itu, alumni juga memiliki peran dalam menilai suatu kinerja institusi pendidikan. Oleh sebab itu, peran alumni sangatlah penting sebagai penilaian institusi pendidikan dari luar.

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA merupakan satu institusi pendidikan yang memiliki peran menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan pengajar yang optimal. Kesuksesan dan keberhasilan dari alumni adalah salah satu tolok ukur penilaian akreditasi universitas. Terdapat beberapa peran alumni dalam pengembangan mutu institusi yaitu memberikan masukan bagi institusi melalui pengembangan ide dan pemikiran, alumni yang berprestasi dan memiliki kompetensi akan memberikan opini publik yang baik dalam menarik calon pendaftar baru. Ketiga, semakin besar kontribusi alumni terhadap masyarakat maka kualitas dan kuantitas calon pendaftar baru akan meningkat. Dengan demikian, keberhasilan alumni secara tidak langsung akan menjadi promosi yang baik bagi perguruan tinggi dan mempengaruhi keberlangsungan perguruan tinggi.

Alumni yang bekerja di berbagai sekolah dapat membuka peluang kerjasama antara sekolah dengan perguruan tinggi, seperti kegiatan magang, beasiswa, informasi pendidikan lainnya, serta peluang kerja akan memperluas jaringan yang dimiliki oleh perguruan tinggi. Selain itu, peran-peran alumni semacam ini dapat memberikan gambaran bagi para mahasiswa maupun calon mahasiswa tentang aktivitas yang dapat mereka lakukan setelah lulus nanti.

Lebih luas lagi, dengan adanya ikatan alumni dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perguruan tinggi dengan membuat komunikasi berkembang lebih efektif. Komunikasi tersebut dapat dijalin baik melalui pesan singkat, jejaring sosial maupun kegiatan rutin maupun tidak rutin. Dengan adanya ikatan alumni

tersebut, komunikasi yang efektif dan efisien juga dapat memberikan masukan tentang kepuasan alumni terhadap perguruan tinggi tempat mereka menimba ilmu.

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

Fokus penelitian ini adalah kepuasan alumni program studi pendidikan matematika FKIP UHAMKA dalam kualitas mutu penyelenggaraan pendidikan di UHAMKA yang telah diterima oleh para alumni. Kepuasan tersebut mengacu pada standar mutu yang telah ditetapkan oleh UHAMKA dalam pelayanan yang diberikan oleh pimpinan universitas fakultas serta program studi, dosen, tenaga kependidikan, serta saran dan prasarana yang alumni dapatkan selama menempuh pendidikan di UHAMKA. Selain itu kepuasan alumni, focus penelitian ini juga untuk mengetahui lama masa studi, lamanya masa tunggu untuk mendapat pekerjaan, kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni saat kuliah dan upaya pembinaan karir oleh program studi/fakultas/universitas.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, pada penelitian ini merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “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

Tujuan dari penelitian ini adalah menginformasikan tingkat kepuasan alumni lebih khusus alumni program studi Pendidikan Matematika terhadap Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, UHAMKA. Selain itu terdapat tujuan khusus penelitian ini yaitu melihat kepuasan alumni terhadap:

1. Layanan pimpinan program studi Pendidikan Matematika
2. Pelayanan dan mutu dosen
3. Pelayanan tenaga kependidikan/tenaga kependidikan
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas
5. Mengetahui lama masa studi, lamanya masa tunggu untuk mendapat pekerjaan, kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni saat kuliah dan upaya pembinaan karir oleh program studi/fakultas/universitas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pimpinan, dosen, maupun tenaga kependidikan kepada mahasiswa agar memberikan layanan yang prima menuju universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial.

Secara lebih rinci, manfaat penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

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/tenaga kependidikan tentang kinerja dosen di program studi Pendidikan Matematika.
4. Memperoleh info tentang ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana di program studi Pendidikan Matematika.
5. Memperoleh informasi tentang dampak pribadi yang diperoleh alumni dari pendidikan di program studi pendidikan matematika
6. Memperoleh informasi tentang lama masa studi, lamanya masa tunggu untuk mendapat pekerjaan, kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni saat kuliah dan upaya pembinaan karir oleh program studi/fakultas/universitas.

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 tenaga kependidikan 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 institusi tersebut dapat memberikan 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 Satisfaction*

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 mengenai 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 meranking beberapa elemen dari beberapa penawaran berdasarkan tingkat kepentingan dari setiap elemen tersebut.

g. *Ghost Shopping*

Dengan cara mempekerjakan 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 rata-rata skor-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) koordinator 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 dan meningkatkan 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 Agustus sampai dengan November 2020.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan suatu subyek atau obyek. Menurut Sundayana (2018) populasi merupakan seluruh data mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang menjadi target dalam penelitian ini alumni FKIP UHAMKA Program Studi Pendidikan Matematika yang mengikuti wisuda pada periode tahun 2020. Sedangkan sampel merupakan sejumlah hal yang diobservasi yang relevan dengan masalah penelitian, yang mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sundayana, 2018). Sehingga bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dinamakan dengan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rancangan sampel non-probabiliti dengan jenis sampel insidental. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini

dengan cara *purposive sampling*. Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian., yaitu mahasiswa yang telah lulus pada periode agustus hingga November 2020. Subjek mengisi lembar survei yang disebarakan melalui *google form*.

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 skor rata-rata secara parsial

(univariat). Hasil perhitungan skor rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilaitertinggi} - \text{nilaiterendah}}{\text{kategori}}$$

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

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

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

Data pada penelitian ini diambil dari hasil angket yang telah diisi oleh 83 responden. Responden tersebut berasal dari alumni pada tahun masuk 2004 sampai 2015.

Angket berisi 5 penilaian yang harus diisi oleh responden tentang kepuasan terhadap pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana yang ada di UHAMKA khususnya pada prodi pendidikan matematika. Skor 1 (satu) diberikan untuk penilaian **sangat tidak memuaskan**, skor 2 (dua) diberikan untuk penilaian **kurang memuaskan**, skor 3 (tiga) diberikan untuk penilaian **cukup memuaskan**, skor 4 (empat) diberikan untuk penilaian **memuaskan**, skor 5 (lima) diberikan untuk penilaian **sangat memuaskan**. Selanjutnya data hasil penilaian dari responden untuk setiap indikator dapat dilihat pada lampiran 2 sampai dengan 5.

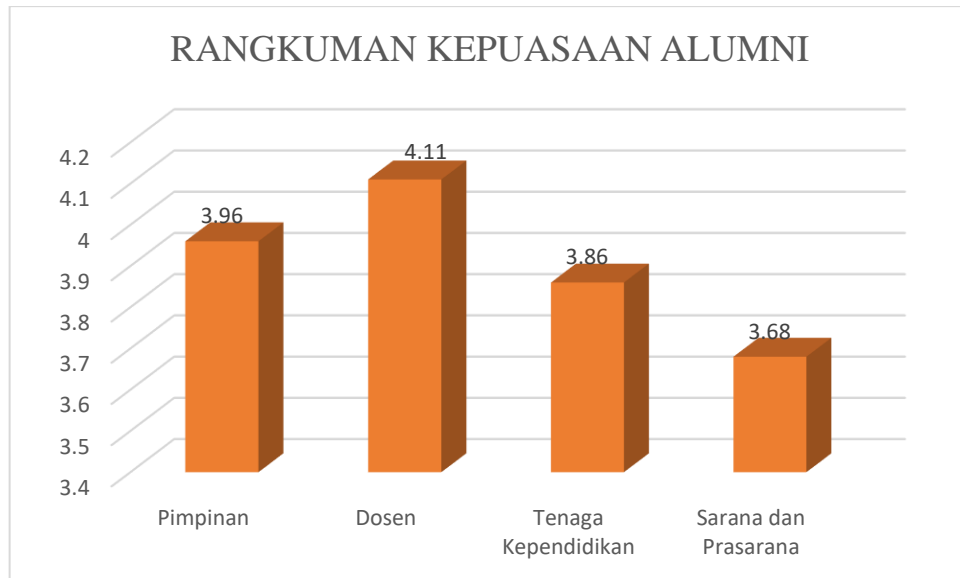
Rata-rata serta persentase kepuasan alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana di rangkum pada Tabel 4.1.

Table 4.1 Rangkuman Hasil Survey Kepuasan Alumni Terhadap Pimpinan, Dosen, Tenaga kependidikan dan Sarana-Prasarana

RANGKUMAN		Jumlah responden 83 orang		
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen	Kategori Nilai
1	Pimpinan	3,96	79,22	Memuaskan
2	Dosen	4,11	82,30	Memuaskan
3	Tenaga Kependidikan	3,86	77,25	Memuaskan
4	Sarana dan Prasarana	3,68	73,68	Memuaskan

Berdasarkan katagori yang telah ditetapkan pada bab 3, terlihat bahwa semua rata-rata dan persentase kepuasan alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan dan sarana dan prasarana berada pada katagori memuaskan. Kepuasan terhadap pelayanan dosen berada pada posisi tertinggi dengan skor rata-rata 4,11 (82,30%) dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana berada pada posisi

terendah dengan skor rata-rata 3,68 (73,68%). Selanjutnya data pada Tabel 4.1 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan, Dosen, Tenaga kependidikan dan Sarana-Prasarana

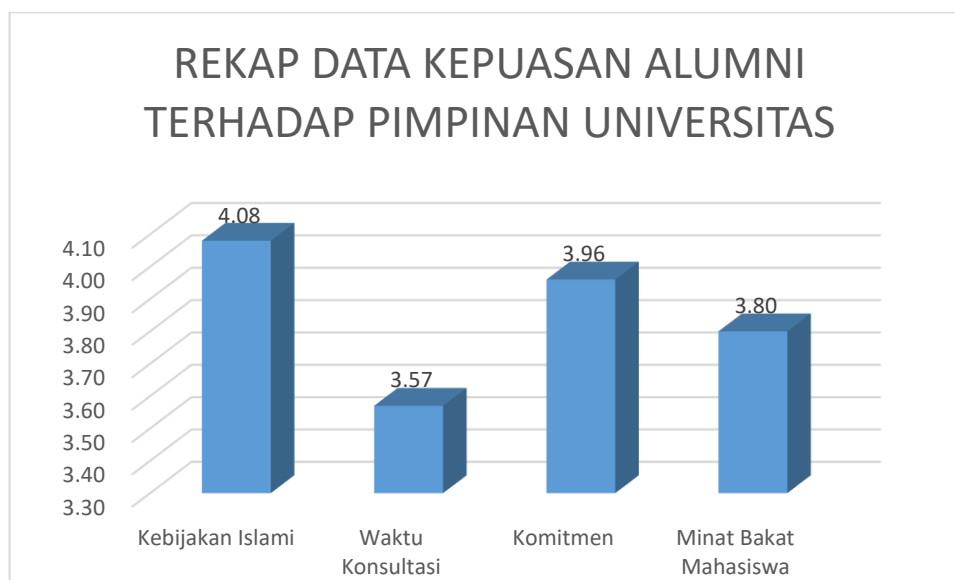
1. Penilaian Terhadap Pimpinan Universitas

Terdapat 4 indikator yang diukur dari angket kepuasan alumni terhadap pelayanan Pimpinan Universitas 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. Rangkuman data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Table 4.2 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

PIMPINAN UNIVERSITAS		Jumlah Responden 83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
1	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	4,08	81,69
2	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	3,75	71,33
3	Berkomitmen terhadap mutu	3,96	79,28
4	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	3,80	75,90
Rata-rata		3,85	77,05

Dari keempat indikator yang diukur, semua berada pada kategori memuaskan (rentangan 3,41 - 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami”, dengan rata-rata skor 4,08 sedangkan kepuasan terendah pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” dengan rata-rata skor 3,75. Selanjutnya data pada Tabel 4.2 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

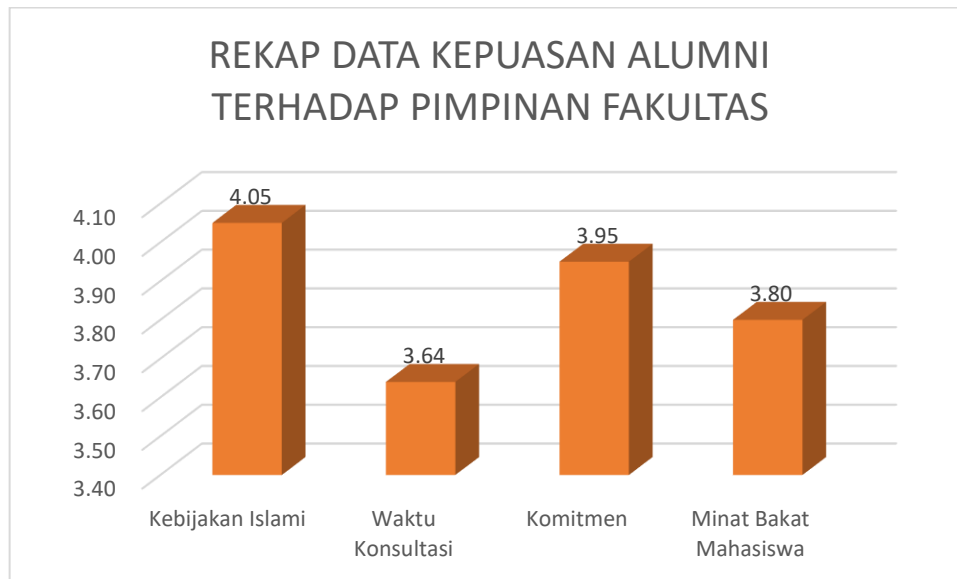
2. Penilaian Terhadap Pimpinan Fakultas

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, Rangkuman data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4.3

Table 4.3: Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan FKIP

PIMPINAN FKIP		Jumlah Responden	
		83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
5	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	4,05	80,96%
6	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	3,64	72,77%
7	Berkomitmen terhadap mutu	3,95	79,04%
8	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	3,80	75,90%
Rata-rata		3,86	77,17

Dari keempat indikator tersebut, semua berada pada kategori memuaskan (rentangan 3,41 - 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,05 , sedangkan kepuasan terendah pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” dengan rata-rata skor 3,64. Selanjutnya data pada Tabel 4.3 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan FKIP

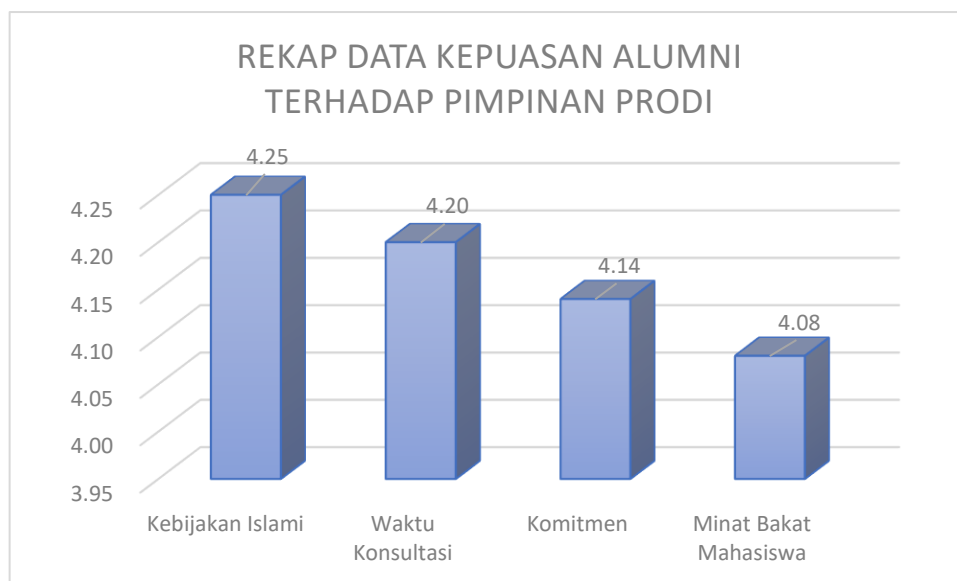
3. Penilaian Terhadap Pimpinan Program Studi

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, Rangkuman data dari keempat indikator ini dapat dilihat pada Tabel 4.4

Table 4.4 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika

PIMPINAN FKIP		Jumlah Responden 83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
9	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	4,25	85,06
10	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	4,20	84,10
11	Berkomitmen terhadap mutu	4,14	82,89
12	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	4,08	81,69
Rata-rata		4,17	83,43

Dari keempat indikator tersebut, semua berada pada kategori memuaskan (rentangan 3,41 - 4,2). Kepuasan tertinggi terletak pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,25 , sedangkan kepuasan terendah pada indikator “Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa” dengan rata-rata skor 4,08. Selanjutnya data pada Tabel 4.4 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi Pendidikan Matematika

4. Penilaian Terhadap Dosen

Pada penilaian kepuasan kepada dosen, terdapat 13 indikator yang diukur dalam penelitian ini, 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 pembimbing akademik); (23) proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran

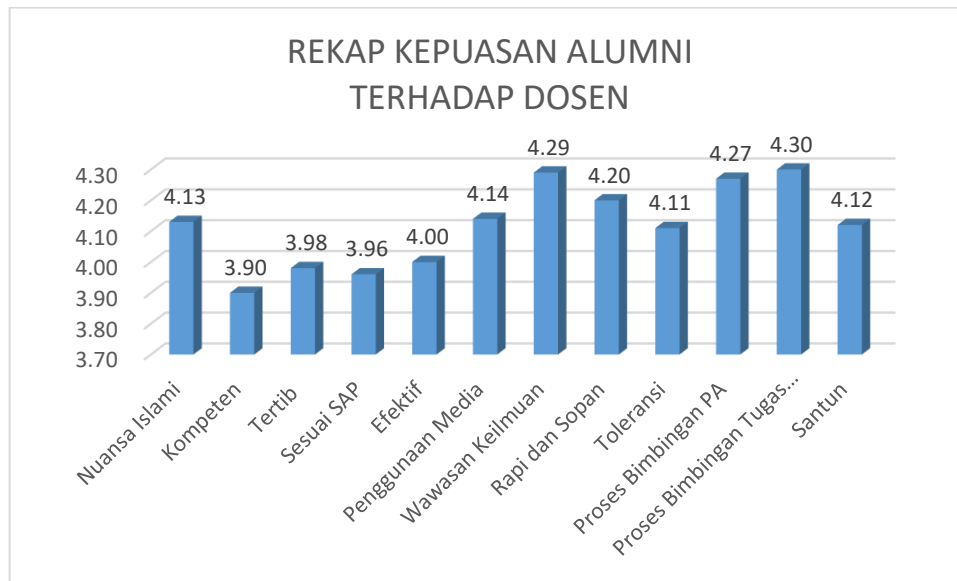
Dosen Pembimbing), (24) Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun, dan (25) Objektivitas dalam melakukan penilaian. Hasil penilaian yang dilakukan oleh responden dirangkum pada Tabel 4.5.

Table 4.5 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Dosen

DOSEN PENDIDIKAN MATEMATIKA		Jumlah Responden 83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
13	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	4,08	81,69
14	Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	4,13	82,65
15	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	3,90	78,07
16	Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar	3,98	79,52
17	Mampu menggunakan materi pembelajaran yang efektif	3,96	79,28
18	Mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran	4,00	80,00
19	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	4,14	82,89
20	Berbusana rapi, serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan	4,29	85,78
21	Toleran terhadap perbedaan pendapat	4,20	84,10
22	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	4,11	82,17
23	Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi	4,27	85,30
24	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	4,30	86,02
25	Objektivitas dalam melakukan penilaian	4,12	82,41
Rata-rata		4,11	82,30

Dari ke 13 indikator yang di ukur pada kepuasan terhadap dosen, satu indikator berada pada katagori memuaskan (rentangan 3,41 – 4,2) yaitu “Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi” dengan rata-rata skor 4,27 dan “Objektivitas dalam melakukan penilaian” dengan rata-rata skor 4,12. Sedangkan sisanya pada katagori memuaskan (rentangan 3,41 – 4,2).

Indikator “Objektivitas dalam melakukan penilaian” menduduki peringkat tertinggi dengan rata-rata skor 4,31 (86,12%), sedangkan “Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan” menduduki peringkat terendah dengan rata-rata skor 3,80 (75,92%). Selanjutnya data pada Tabel 4.5 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Dosen

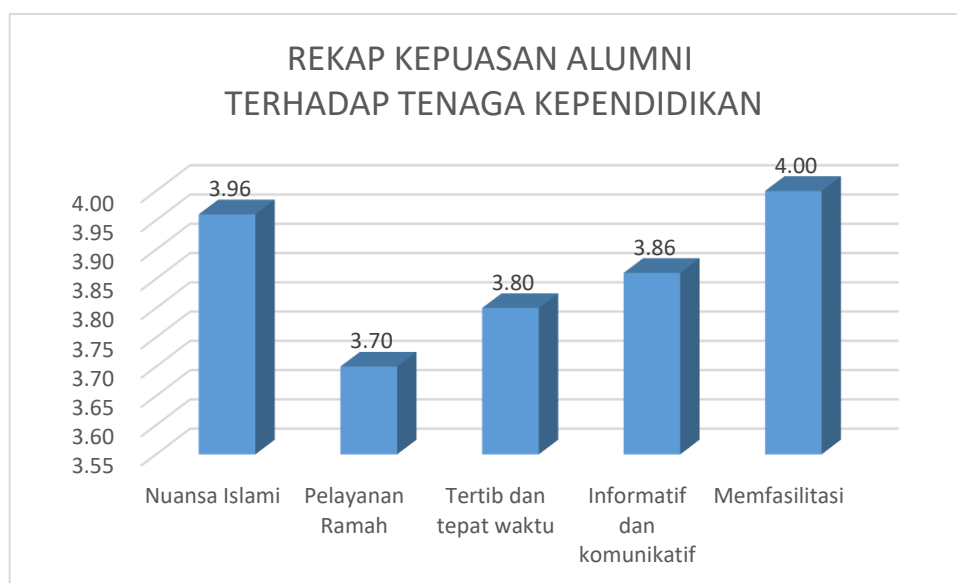
5. Penilaian Terhadap Tenaga Kependidikan

Terdapat 5 indikator pelayanan tenaga kependidikan yang diukur dalam penelitian ini, 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 rangkuman data kepuasan alumni terhadap keempat indikator pelayanan tenaga kependidikan.

Table 4.6 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Tenaga kependidikan

TENAGA KEPENDIDIKAN		Jumlah Responden 83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
26	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	3,96	79,28
27	Memberikan pelayanan dengan ramah	3,70	73,98
28	Memberikan Pelayanan tertib dan tepat waktu	3,80	75,90
29	Bersikap informatif dan komunikatif	3,86	77,11
30	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	4,00	80,00
Rata-rata		3,86	77,25

Dari Tabel 4.6. terlihat bahwa responden sebagian besar memberikan respon memuaskan pada kelima indikator tersebut (rentangan 3,41 - 4.2). Dari kelima indikator ini, kepuasan alumni terhadap indikator “Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik” adalah yang tertinggi dengan rata-rata skor 4,00, sedangkan yang terendah adalah “Memberikan pelayanan dengan ramah” dengan rata-rata skor 3,70. Selanjutnya data pada Tabel 4.6 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6: Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

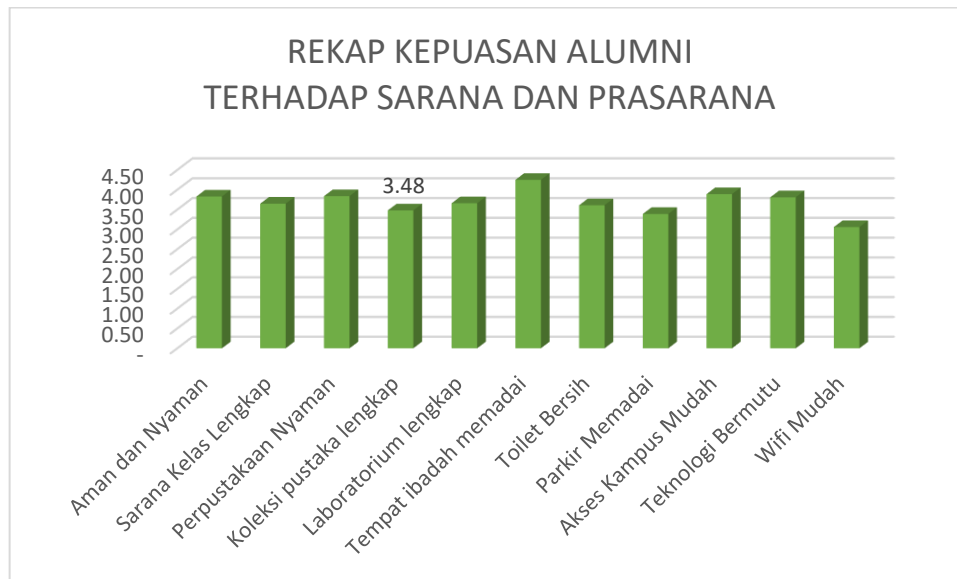
5. Penilaian Terhadap Sarana dan Prasarana

Terdapat 11 indikator ketersediaan sarana dan prasarana yang diukur dalam penelitian ini, 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. Rangkuman data hasil kepuasan alumni yang diberikan oleh responden terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Table 4.7: Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

SARANA PRASARANA		Jumlah Responden 83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
31	Lingkungan yang nyaman dan aman	3,83	76,63
32	Ruang kelas yang nyaman dan memiliki sarana lengkap	3,65	73,01
33	Ruang perpustakaan yang nyaman,	3,84	76,87
34	Ruang Perpustakaan memiliki koleksi pustaka yang lengkap serta mudah dalam mengakses informasi	3,48	69,64
35	Laboratoriaum lengkap sesuai dengan kebutuhan Program Studi	3,66	73,25
36	Tempat ibadah yang memadai	4,25	85,06
37	Toilet bersih, dan nyaman dengan sarana kebersihan memadai	3,61	72,29
38	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman.	3,39	67,71
39	Akses menuju dan keluar kampus mudah.	3,89	77,83
40	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	3,81	76,14
41	Akses wifi mudah diperoleh	3,06	61,20
Rata-rata		3,68	73,60

Dari Tabel 4.7. terlihat kepuasan alumni tentang keberadaan sarana/prasarana yang ada dikampus. Butir pernyataan mengenai tempat ibadah yang memiliki dengan rata-rata skor tertinggi yaitu 4,25 yang termasuk dalam katagori sangat memuaskan (rentang 4,21 - 5,00). Butir pernyataan mengenai lingkungan, ruang kelas, ruang perpustakaan, koleksi pustaka di perpustakaan, laboratorium, toilet, akses menuju kampus, dan pelayanan berbasis teknologi informasi termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan akses wifi dan lokasi parkir berada pada kategori cukup memuaskan. Selanjutnya data pada Tabel 4.7 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Rangkuman Data Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

5. Penilaian Terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

Selain mengukur respon alumni terhadap pelayanan pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan, serta sarana/prasarana di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA, penelitian juga mengukur tanggapan alumni terhadap dampak pribadi dari proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA.

Ada 4 indikator yang diukur pada hal ini, 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

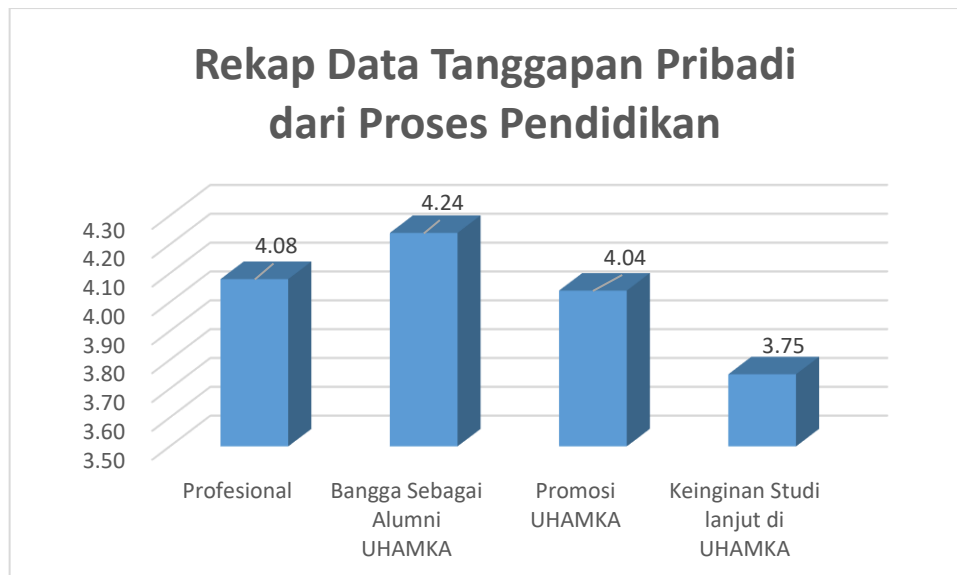
Skor 2 : apabila kurang

Skor 1 : apabila sangat kurang

Table 4.8: Rangkuman Data Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

DAMPAK PRIBADI		Jumlah Responden	
		83 orang	
No	Komponen	Rata-rata Skor	Persen
1	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	4,08	81,69
2	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	4,24	84,82
3	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain.	4,04	80,72
4	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	3,75	74,94
Rata-rata		4,03	80,54

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 - 4,2). Rata-rata skor tertinggi terdapat pada indikator "Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA" sebesar 4,24 sedangkan rata-rata skor terendah terdapat pada indikator "Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA". Selanjutnya data pada Tabel 4.8 disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 4.7.



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

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penilaian responden terhadap pelayanan untuk unsur pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan secara keseluruhan termasuk dalam kategori memuaskan yaitu memiliki dengan rata-rata skor pada (rentang 3,41 - 4,2). Dilihat berdasarkan indikator, penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan universitas yang meraih poin tertinggi adalah “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,08 atau 81,69% sedangkan untuk penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan yang meraih poin terendah ada pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” serta mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dengan rata-rata skor 3,57 atau 71,33%. Pada tahun 2019 hasil penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan universitas, nilai tertinggi ada pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” sebesar 4,02 dan nilai terendah ada pada indikator “mudah menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” sebesar 3,47. Sehingga jika dibandingkan data hasil kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan pada tahun 2019, terjadi peningkatan kepuasan alumni pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari pimpinan universitas mengalami peningkatan.

Penilaian pada pimpinan fakultas, nilai tertinggi ada pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,05 atau 80,96% sedangkan nilai terendah juga ada pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” dengan rata-rata skor 3,64 atau 72,77%. Penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja fakultas pada tahun 2019, nilai tertinggi 3,98 pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” sebesar 3,98 dan nilai terendah ada pada indikator “mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi” sebesar 3,55. Jika dibandingkan data hasil kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan pada tahun 2019, terjadi peningkatan kepuasan alumni pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari pimpinan fakultas mengalami peningkatan.

Berbeda dengan penilaian pimpinan universitas dan fakultas, penilaian pimpinan program studi mendapat nilai tertinggi pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,25 atau 85,06% dan nilai terendah ada pada “mengembangkan minat dan bakat mahasiswa” dengan rata-rata skor 4,08 atau 81,69%. Jika dibandingkan dengan data tahun 2019, nilai tertinggi ada pada indikator “menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami” dengan rata-rata skor 4,16 atau 83,27% dan nilai terendah ada pada indikator “Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa” sebesar 3,98 atau 79,59%. Jika dibandingkan data hasil kepuasan alumni terhadap kinerja pimpinan pada tahun 2019, terjadi peningkatan kepuasan alumni pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari pimpinan program studi mengalami peningkatan.

Hasil penilaian kepuasan alumni terhadap kinerja dosen menunjukkan bahwa indikator “Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun” ada pada nilai tertinggi dengan rata-rata skor 4,30 atau 86,02%. Sedangkan nilai terendah ada pada indikator “teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan” dengan rata-rata skor 3,90 atau 78,07%. Jika dibandingkan dengan data kepuasan alumni pada tahun 2019, nilai tertinggi ada pada indikator “objektivitas dalam melakukan penilaian” dengan rata-rata skor 4,31 atau 86,12% sedangkan nilai terendah ada pada indikator “teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan” dengan rata-rata skor 3,80 atau 75,92 maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terendah masih pada indikator ketertiban dosen dalam waktu perkuliahan. Oleh karena itu dosen perlu memperhatikan jadwal perkuliahan dengan teliti sehingga perkuliahan dapat berjalan teratur.

Penilaian terhadap kinerja tenaga kependidikan yang dilakukan oleh alumni mendapatkan nilai tertinggi pada indikator “memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik” dengan rata-rata skor 4,00 atau 80,00%. Selanjutnya nilai terendah pada penilaian terhadap kinerja tenaga pendidikan ada pada indikator “memberi pelayanan dengan ramah” dengan rata-rata skor 3,70 atau 73,98%. Jika dibandingkan dengan penilaian kepuasan alumni pada tahun 2019, indikator dengan rata-rata skor tertinggi ada pada “memfasilitasi pengurusan surat-

menyurat dan dokumen akademik” dengan rata-rata skor 3,94 atau 75,18% sedangkan nilai terendah ada pada indikator ”memberikan pelayanan dengan ramah” dengan rata-rata skor 3,51 atau 70,20. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pelayanan pada tenaga kependidikan dalam pelayanan yang ramah pada mahasiswa.

Penilaian selanjutnya yang diberikan oleh alumni dalam angket kepuasan alumni adalah sarana dan prasarana. Ada 11 pernyataan terkait saran dan prasarana yang dinilai. Penilaian tertinggi ada pada indikator ”tempat ibadah yang memadai” dengan rata-rata skor 4,25 atau 85,06 . Hal ini karena masjid Daarul Ulum yang ada di UHAMKA telah direnovasi menjadi masjid yang indah dan megah. Sehingga para alumni sangat puas dengan fasilitas masjid yang ada di UHAMKA. Namun berdasarkan penilaian tahun lalu, nilai pada indikator ini mengalami penurunan sebesar 0,06. Penurunan ini dimungkinkan karena pada tahun 2020 merupakan tahun pandemi covid-19 sehingga para alumni jarang menggunakan fasilitas masjid. Penilaian yang memiliki nilai rendah adalah ”akses wifi mudah diperoleh” dengan rata-rata skor 3,06 atau 61,20%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, penilaian pada indikator ”akses wifi mudah diperoleh” mendapatkan nilai 2,92 atau 58,37%, maka sebenarnya sudah ada perbaikan yang dilakukan oleh kampus sehingga penilaian dari para alumni meningkat 0,14. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan lagi untuk akses wifi di kampus UHAMKA agar mahasiswa dapat melewati era digital ini dengan baik.

Penilaian pribadi alumni juga dinilai pada angket ini. Para alumni diminta untuk mengisi tanggapan pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA khususnya di pendidikan matematika. Terdapat 4 aspek yang dinilai yaitu kemampuan profesional, kebanggaan terhadap UHAMKA, promosi UHAMKA, dan studi lanjut di UHAMKA. Hasil penilaian yang diberikan alumni menunjukkan bahwa aspek ”kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA” memiliki nilai tertinggi dibandingkan aspek yg lainnya dengan rata-rata skor 4,24 atau 84,82%. Sedangkan nilai terendah ada pada aspek ”keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA” dengan rata-rata skor 3,75 atau 74,94%. Kurangnya minat alumni untuk studi lanjut di UHAMKA menjadi perhatian bagi para dosen untuk terus mempromosikan pendidikan S2 pada

mahasiswa agar mahasiswa termotivasi untuk melanjutkan pendidikan jenjang pascasarjana di UHAMKA.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pembahasan yang telah dipaparkan menghasilkan kesimpulan yang dapat dirangkum menjadi beberapa poin. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini.

1. Pimpinan universitas, fakultas, maupun prodi sudah baik dalam menciptakan kebijakan untuk kampus yang islami. Pimpinan universitas maupun fakultas masih kesulitan dalam menyediakan waktu untuk berkomunikasi maupun berkonsultasi, namun dibandingkan dengan tahun kemarin, kepuasan alumni pada indikator ini mengalami peningkatan. Ini menunjukkan bahwa pimpinan sudah bekerja keras untuk menyediakan waktu yang dimiliki untuk berkomunikasi maupun berkonsultasi. Sedangkan pimpinan prodi dinilai masih kurang dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.
2. Dosen sudah dinilai baik dalam hal bertutur, bersikap, dan bertindak santun. Namun masih belum dinilai baik untuk tertib waktu perkuliahan.
3. Penilaian terhadap tenaga kependidikan sudah baik dalam memberikan fasilitas surat menyurat serta dokumen akademik, namun tenaga kependidikan belum dinilai baik dalam hal pelayanan yang ramah terhadap mahasiswa.
4. Sarana dan prasarana yang dinilai oleh alumni menunjukkan kepuasan alumni terhadap Masjid Daarul Ulum, namun sarana parkir masih dinilai kurang oleh para alumni.
5. Tanggapan pribadi alumni terhadap UHAMKA menunjukkan alumni bangga dengan UHAMKA, namun belum banyak alumni yang ingin melanjutkan pendidikan lebih lanjut di UHAMKA.
6. Masa studi mahasiswa di program studi pendidikan matematika

B. Rekomendasi/Saran

Adapun rekomendasi/saran yang dapat diberikan, dirangkum dalam table berikut ini:

REKOMENDASI HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI FKIP PRODI PENDIDIKAN MATEMATIKA UHAMKA TAHUN AJARAN 2021

INDIKATOR	TEMUAN	REKOMENDASI	
BIDANG PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN			
1	Memfasilitasi mahasiswa untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan dosen atau pimpinan program studi dalam kegiatan akademik dan non akademik	Sudah terlaksana	Peningkatan intensitas waktu komunikasi dan konsultasi dengan dosen dengan membuat daftar jadwal bimbingan skripsi/akademik dan nonakademik
2	Pengembangan minat dan bakat mahasiswa	Meski belum maksimal, tetapi ada pembinaan dan kegiatan kompetensi akademik dan non akademik mahasiswa	Ada penetapan program Pelatihan keterampilan khusus untuk mahasiswa melalui himatika, workshop matematika, pelatihan ON MIPA.
3	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan.	Ada peningkatan intensitas monev di level prodi terhadap aktivitas dosen mengajar, sehingga penggunaan minggu tekun untuk perkuliahan dapat ditekan	Penggunaan minggu tekun masih dimungkinkan bagi dosen yang belum memenuhi perkuliahan tatap muka 100%
4	Pelayanan tenaga kependidikan yang ramah dan tepat waktu	Meski belum maksimal, tetapi pelayanan tenaga kependidikan sudah terlaksana dengan baik	Peningkatan intensitas interaksi dan payanan tepat waktu dari tenaga kependidikan
5	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman	Sudah terlaksana	Merencanakan peningkatan fasilitas parkir

6	Akses wifi mudah diperoleh	Sudah direalisasikan secara bertahap	Direncanakan dan direalisasikan hingga standar terpenuhi
---	----------------------------	--------------------------------------	--

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
- Sundaya, R. 2018. Statistika Penelitian Pendidikan. Bandung:Alfabeta.
- Usman, U. 1994. Menjadi Guru Profesional. Bandung: Rosdakarya.

Lampiran 1

Data Hasil Penilaian Kepuasan Alumni

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	Timestamp	Program S	Fakultas	Tahun Ma	Status Ma	Email	No. Hp/WA :	1. Mencip	2. Mudah	3. Berkom	4. Menger	5. Mencip	6. Mudah	7. Berkom	8. Menger	9. Mencip	10. Mudaf	11. Berkor	12. Menge	13. Senar
2	2019/12/2	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	rayu222@	87785137179	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	2019/12/2	Pendidika	Fakultas K	2015	Reguler	audheiaak	8818052385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2019/12/2	Pendidika	Fkip uhan	2015	Reguler	Jihanfarid	8999000965	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2019/12/2	pendidika	kkip	2015	Reguler	anisatiara2103@gmail.com		4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
6	2019/12/2	Pendidika	Fakultas K	2015	Reguler	Fauziahaji	8999667373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2019/12/2	Pendidika	Fakultas K	2015	Reguler	Fauziahaji	8999667373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2019/12/2	Pendidika	Fakultas K	2015	Reguler	Fadjitanik	81398350703	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2019/12/2	Pendidika	Fakultas K	2015	Reguler	Fauziahaji	8999667372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2019/12/2	Pendidika	FKIP	2014	Reguler	Enengdy	85691711764	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	yesl.pus@	82298090801	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	kamilahst	8.95423E+11	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4
13	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	nurulauliv	87877714553	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	2020/01/0	Pend. Mat	FKIP	2015	Reguler	aannurjan	82298911966	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
15	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2014	Transfer	Abiw7601	8988392305	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
16	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2013	Reguler	ahmadpar	89661033739	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	2020/01/0	Pendidika	Fakultas k	2015	Reguler	ekarianing	85811864757	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	vennyandini@yahoo.com		5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
19	2020/01/0	Pendidika	Fkip	2014	Reguler	asty.zalvo	85717287139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2020/01/0	pendidika	Fkip	2012	Reguler	Handayan	83872270633	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2012	Reguler	rahmi0791	8996929549	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
22	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2015	Reguler	yeniia6.yyy	87802371716	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
23	2020/01/0	Pendidika	FKIP	2012	Reguler	noviahanc	81284020679	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

Lampiran 2

Rangkuman Data dari 84 Responden Angket Kepuasan Alumni terhadap Pelayanan UHAMKA

I. Hasil survey kepuasan alumni terhadap kualitas layanan pada proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Matematika UHAMKA

No	Komponen / Indikator	Jumlah yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
A. PIMPINAN UNIVERSITAS							
1	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	14	44	24	83
2	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	1	5	33	34	10	83
3	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	16	50	16	83
4	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	2	24	42	14	83
Total Skor		4	7	87	170	64	332

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
B. PIMPINAN FKIP							
5	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	18	39	25	83
6	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	0	5	29	40	9	83
7	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	16	51	15	83
8	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	2	21	48	11	83
Total Skor		3	7	84	178	60	332

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
C. PIMPINAN PRODI MTK							
9	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami	1	0	10	38	35	83
10	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	1	1	8	43	31	83
11	Berkomitmen terhadap mutu	1	0	9	50	24	83
12	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	1	1	13	44	25	83
Total Skor		4	2	40	173	113	332

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
D. DOSEN							
13	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	1	0	14	45	24	83
14	Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	1	0	10	49	24	83
15	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	1	4	15	46	18	83
16	Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar	1	1	15	49	18	83
17	Mampu menggunakan materi pembelajaran yang efektif	1	0	21	41	21	83
18	Mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran	1	0	18	44	21	83
19	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	1	0	11	46	26	83
20	Berbusana rapi, serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan	1	0	8	40	35	83
21	Toleran terhadap perbedaan pendapat	1	0	11	41	31	83
22	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	0	1	20	31	32	83
23	Proses Pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi	0	2	11	33	38	83
24	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	1	0	7	40	22	83
25	Objektivitas dalam melakukan penilaian	1	1	13	42	27	83
Total Skor		11	9	173	538	348	1079

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
E. TENAGA KEPENDIDIKAN							
26	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	1	0	21	40	22	83
27	Memberikan pelayanan dengan ramah	1	4	29	34	16	83
28	Memberikan pelayanan dengan tertib	1	3	22	43	15	83
29	Bersikap informatif dan komunikatif	1	1	22	44	16	83
30	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	2	0	15	45	22	83
Total Skor		6	8	109	206	86	415

No	Komponen / Indokator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
F. SARANA DAN PRASARANA							
31	Lingkungan yang nyaman dan aman	1	1	27	36	19	83
32	Ruang kelas yang nyaman dan memiliki sarana lengkap	1	4	30	37	12	83
33	Ruang perpustakaan yang nyaman,	1	3	20	44	16	83
34	Ruang Perpustakaan memiliki koleksi pustaka yang lengkap serta mudah dalam mengakses informasi	2	6	35	31	10	83
35	Laboratorium lengkap sesuai dengan kebutuhan Program Studi	2	3	30	35	14	83
36	Tempat ibadah yang memadai	1	1	13	30	39	83
37	Toilet bersih, dan nyaman dengan sarana kebersihan memadai	0	10	28	29	17	83
38	Lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman.	2	17	25	25	15	83
39	Akses menuju dan keluar kampus mudah.	1	2	21	40	20	83
40	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	1	5	19	42	17	83
41	Akses wifi mudah diperoleh	12	12	32	15	13	83
Total Skor		23	63	252	323	169	913

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

No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total
		1	2	3	4	5	
1	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	1	0	10	52	21	83
2	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	1	0	12	35	36	83
3	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain.	0	2	16	43	23	83
4	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	1	5	26	33	19	83
Total Skor		3	7	64	162	99	332