

LAPORAN PENELITIAN

**SURVEI KEPUASAN ALUMNI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UHAMKA TAHUN 2019**



DISUSUN OLEH

A. KUSDIWELIRAWAN

**PROGRAM STUDI FKIP UHAMKA FKIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2020**

LAPORAN PENELITIAN

**SURVEI KEPUASAN ALUMNI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN UHAMKA TAHUN 2019**



DISUSUN OLEH

A. KUSDIWELIRAWAN

**PROGRAM STUDI FKIP UHAMKA FKIP
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Kepuasan Alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Dr. Acep Kusdiwelirawan, M.MSI
 - b. Jenis kelamin : Laki-Laki
 - c. NIDN : 00-1304-5809
 - d. Jabatan Struktural: -
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor/III-C
 - f. Fakultas/Prodi : FKIP/Program Studi FKIP UHAMKA
 - g. Alamat Kantor : Jl. Tanah Merdeka, Kp Rambutan, Ciracas Ps. Rebo Jakarta Timur
 - h. Telephon : (021)8400341, 72795551 Fax. (021) 8411531
 - i. Alamat Rumah : Jl. Kasim III No. 49 Rt. 001 Rw. 011 Jatikramat – Jatiasih Bekasi 17421
 - j. HP/Fax/Email : 0811110610 E_mail: acep_galling@uhamka.ac.id
3. Waktu penelitian : 3 (tiga) bulan
4. Jumlah Ang. Peneliti : -
 - a. Anggota 1 : -
 - b. Anggota 2 : -
5. Dana yang diajukan : Rp. 3.000.000,-

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



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

Jakarta, Maret 2020

Ketua Peneliti,



Dr. Acep Kusdiwelirawan, M.MSI
NIDN. 00-1304-5808

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka melalui alumni dua belas Program Studi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika dan jenis penelitiannya survey deskriptif yaitu pendekatan yang memberikan gambaran yang bersifat sesaat tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus menerus. Rancangan sampel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu semua anggota populasi diikutkan sebagai subyek penelitian adalah mahasiswa FKIP UHAMKA tahun ajaran 2015, dan namanya terdaftar sebagai alumni di dua belas Program Studi yang telah lulus ujian skripsi dan mendaftar sebagai peserta Wisuda yang berjumlah 1646 orang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap kualitas mutu penyelenggaraan pendidikan yang telah mereka terima secara menyeluruh mulai pimpinan, dosen pengampu mata kuliah, tenaga kependidikan dan sarana prasarana serta kompetensi yang diperoleh alumni. Hasil survey secara umum bahwa kepuasan alumni terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di Program Studi FKIP UHAMKA tergolong sangat memuaskan terhadap pelayanan kepemimpinan Ketua prodi, kepemimpinan Dekan s.d Wakil Dekan dan kepemimpinan Rektor s.d Wakil Rektor. Pandangan alumni untuk peringkat ke dua adalah terhadap kepuasan Dosen dengan kagori sangat memuaskan, peringkat ketiga kualitas pelayanan tenaga kependidikan/karyawan kagori memuaskan, dan dengan kagori memuaskan terhadap kualitas pelayanan sarana prasarana merupakan peringkat terakhir.

Kata Kunci: Univ.Prof DR. Hamka, Kepuasan Alumni, Kinerja, Pimpinam, Dosen, Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian ini. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu program studi tidak hanya ditentukan oleh bagusya materi perkuliahan, dosen yang professional dan biaya yang terjangkau tetapi juga ditentukan oleh bisa tersalurkan kerjanya para alumni tersebut pada tempat-tempat yang strategis sesuai profesionalisme (kompetensi) mereka miliki. Untuk lebih mengembangkan mutu setiap prodi yang ada di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UHAMKA mengadakan penelitian survei kepuasan alumni terhadap pelaksanaan pendidikan mahasiswa di Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA. Penelitian dilakukan pada alumni angkatan 2015 yang baru lulus maupun yang sudah lama lulus

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini seperti, Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Lembaga Penelitian dan Pengembangan (LEMLITBANG), dan Lembaga Pengabdian Masyarakat UHAMKA, Alumni Program Studi FKIP UHAMKA, dan para mahasiswa yang banyak membantu pada penyebaran angket dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan di sini satu per satu kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Februari 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	ivi
DAFTAR GAMBAR	ivii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB III KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Alumni	11
1. Pengerian Kepuasan	11
2. Pengertian Alumni.....	12
3. Pengertian Kepuasan Alumni.....	14
B. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN.....	20
1. Efektivitas Lembaga Pendidikan.....	20
2. Kepemimpinan Lembaga Pendidikan.....	266
3. Kinerja Lembaga Pendidikan	322
4. Kinerja Dosen pengampu Matakuliah.....	355
C. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	38
D. Sosialisasi Visi, Misi dan Tujuan Program Studi dan FKIP UHAMKA	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	466
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	466
B. Metodologi Penelitian	477

C. Kerangka Kosep	477
D. Populasi dan Sampel	477
E. Teknik Pngumpulan Data	488
F. Teknik Analisis Data.....	499
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaran dan Pendukung Proses Pendidikan.....	50
1. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan UNIVERSITAS	50
2. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan FAKULTAS.....	55
3. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan PROGRAM STUDI.....	58
4. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap DOSEN	63
5. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap TENAGA KEPENDIDIKAN/ KARYAWAN	68
6. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap SARANA PRASARANA	71
B. Tanggapan Terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA.....	75
1. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA	75
2. Komponen/Indikator Tanggapan Lama studi dan Kesesuaian Pekerjaan.....	77
3. Tanggapan Terhadap Indikator Angket/Kuesioner	79
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI	82
A. Kesimpulan.....	82
1. Tanggapan Terhadap Pimpinan Program Studi, Fakultas dan Universitas	82
2. Tanggapan Terhadap DOSEN.....	83
3. Tanggapan terhadap TENAGA KEPENDIDIKAN/ KARYAWAN	83
4. Tanggapan terhadap SARANA PRASARANA.....	84
6. Tanggapan terhadap Lama studi.....	84
7. Tanggapan terhadap Lama studi dan Kesesuaian Pekerjaan	86
B. Saran.....	87
C. Rekomendasi	88
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas	51
Tabel 2 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Fakultas	55
Tabel 3 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi	59
Tabel 4 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Dosen	64
Tabel 5 Rekap Data Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan	69
Tabel 6 Rekap Data Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	72
Tabel 7 Tanggapan terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA	75
Tabel 8 Tanggapan terhadap Lama Studi	78
Tabel 9 Tanggapan Tanggapan Terhadap Indikator Angket/Koesioner	80
Tabel 8 Tanggapan terhadap Lama Studi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas	52
Gambar 2 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Pimpinan Universitas	54
Gambar 3 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Fakultas	56
Gambar 4 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Pimpinan Fakultas	58
Gambar 5 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi	61
Gambar 6 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Pimpinan Fakultas	62
Gambar 7 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Secara Umum	63
Gambar 8 Rekap Data Kepuasan Dosen	66
Gambar 9 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Dosen	68
Gambar 10 Rekap Data Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan	70
Gambar 11 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan	71
Gambar 12 Rekap Data Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana	73
Gambar 13 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Sarana Prasarana	74
Gambar 14 Rekap Data Kepuasan Terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA	76
Gambar 15 Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA ..	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan tinggi, menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999, dengan tujuan pendidikan tinggi adalah sebagai berikut: (1) Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau memperkaya kha-zanah ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian; (2) Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. (Tambahan Lembaran Negara RI nomor 3859, 1999:6). Pendidikan tinggi terdiri atas pendidikan akademik dan pendidikan profesional, sedangkan pendidikan akademik merupakan pendidikan yang diarahkan, terutama pada penguasaan ilmu pengetahuan, dan pendidikan profesional merupakan pendidikan yang diarahkan terhadap kesiapan penerapan keahlian tertentu.

Perguruan tinggi menyelenggarakan pendidikan tinggi, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik. Penelitian merupakan kegiatan telaah taat kaidah dalam upaya menemukan kebenaran dan atau menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan atau kesenian. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat dan perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut atau universitas. Menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan

Tinggi, pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi, dan pada pasal 62 ayat (1) berbunyi bahwa perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan tridharma. Dalam pasal 63 disebutkan bahwa otonomi pengelolaan Perguruan Tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip: akuntabilitas, transparansi, nirlaba, penjaminan mutu, efektivitas dan efisien.

Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA atau UHAMKA merupakan perguruan tinggi swasta terkemuka dan salah satu jaringan pendidikan dari Persyarikatan Muhammadiyah. Selain bersumber pada Al-Qur'an dan As-Sunnah, pendirian UHAMKA juga berasaskan Pancasila dan UUD 1945 dimana Muhammadiyah sangat peduli akan pendidikan dan pengabdian di tanah air. UHAMKA memiliki sepuluh Fakultas dan empat puluh satu program studi, sebagai bentuk partisipasi dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa, UHAMKA memiliki Visi, Misi dan Tujuan serta Keunggulan Lulusan UHAMKA. Penyusunan visi, misi dan tujuan fakultas dan program studi dilakukan mengacu pada visi, misi, tujuan dan Statuta Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA, dengan mengkaji berbagai potensi yang dimiliki dan berdasarkan pada evaluasi diri fakultas dan program studi yang disusun menjadi analisis SWOT. Dalam menyusun visi dan misi selain berdasarkan pada evaluasi diri, program studi mempertimbangkan perkembangan keilmuandan kebutuhan masyarakat sebagai antisipasi perubahan yang cepat sehingga visi, misi program studi bersifat jelas dan realistik.

Visi dan Misi Program Studi (Prodi) disusun berdasarkan pada **Statuta UHAMKA Bab II pasal 2 dan 3 Tahun 2013** tentang visi, misi, tujuan, dan sasaran Universitas

Muhammadiyah Prof DR HAMKA tentang penyusunan visi, misi, tujuan, dan sasaran di HAMKA. Mekanisme penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Mutu Program studi mengacu pada Visi, Misi, Tujuan serta Sasaran Mutu **Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)**, dan diturunkan dari Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Mutu **Universitas Muhammadiyah Prof DR HAMKA (UHAMKA)**.

Uraian pengertian dari visi menjelaskan pengertian kompetensi mahasiswa setelah melalui proses pembelajaran secara umum adalah menghasilkan lulusan yang memiliki kecerdasan spiritual, kemampuan intelektual yang mumpuni, emosional, dan kompetensi pendidik yang berajaskan sosial yang bermutu tinggi. Cita-cita tersebut dapat dicapai melalui beberapa kegiatan yang diteruskan dengan terbentuknya struktur mata kuliah dan proses pembelajaran yang memiliki kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi profesional. Kompetensi mahasiswa yang kompetitif yakni dapat bersaing dengan lulusan sarjana pendidikan dari Perguruan Tinggi lain di tingkat nasional dengan mengandalkan pemilikan kompetensi di atas. Berwawasan global bermakna bahwa lulusan memiliki wawasan yang luas di bidang pendidikan dengan terbentuknya struktur mata kuliah berbasis ICT, dimana proses pembelajaran menggunakan media pembelajaran yang berbasis teknologi dan bersumber pada referensi nasional sehingga dapat memberi kontribusi dalam menyelesaikan berbagai masalah kekinian, baik di dalam maupun di luar negeri.

Semua tidak terlepas dari Sistem pendidikan Nasional yang bermutu tentunya sangat berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran atau lulusan) dari suatu Perguruan tinggi adalah menciptakan sumber daya manusia yang akan digunakan dalam dunia jasa, pendidikan, industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan

perbaikan sistem pendidikan di Perguruan tinggi yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) menyatakan bahwa lulusan adalah status yang dicapai mahasiswa setelah menyelesaikan proses pendidikan sesuai dengan persyaratan kelulusan yang ditetapkan oleh program studi sarjana. Kelulusan program studi merupakan salah satu keluaran secara langsung seorang mahasiswa dari proses kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi dengan pendidikan yang dilakukan oleh program studi sarjana. Program studi menghasilkan Lulusan yang bermutu dengan memiliki ciri penguasaan kompetensi akademik termasuk *hard skills* dan *soft skills* sebagaimana dinyatakan dalam sasaran mutu serta dibuktikan dengan kinerja lulusan di masyarakat yang sesuai dengan profesi dan bidang ilmunya. Perguruan tinggi yang bermutu memiliki sistem pengelolaan lulusan yang baik sehingga mampu menjadikannya sebagai *human capital* bagi program studi sarjana yang bersangkutan.

Mahasiswa merupakan sebutan bagi peserta didik yang mengikuti pendidikan di perguruan tinggi. Mahasiswa memberikan kontribusi yang cukup bermakna bagi berlangsungnya sebuah bidang studi maupun universitas dalam skala besar. Universitas dengan jumlah mahasiswa yang cukup, akan mampu untuk membiayai keperluannya dan akan dapat bertahan. Jumlah mahasiswa yang mencukupi juga merupakan persyaratan bagi akreditasi, sehingga fakultas yang jumlah mahasiswanya kurang akan mengalami kendala dalam proses akreditasinya dan pada akhirnya terpaksa harus menutup jurusan tersebut. Mahasiswa juga merupakan turut membangun citra universitas serta fakultas yang bersangkutan. Mahasiswa yang aktif dan syarat dengan prestasi dengan sendirinya akan memberi dampak positif bagi penerimaan mahasiswa berikutnya. Demikian juga dengan keberadaan mahasiswa yang merasa bangga dengan institusinya. Namun bila mahasiswa

merasa telah tidak puas dengan institusinya, maka ia akan menunjukkan perilaku yang kurang baik, dan menyebarkan ketidakpuasannya di lingkungan sekitarnya. Sehingga dapat berdampak pada penerimaan mahasiswa di tahun ajaran mendatang.

Alumni dalam kamus besar bahasa Indonesia memiliki makna sebagai orang-orang yang telah mengikuti atau tamat dari suatu perguruan tinggi. Alumni memiliki peran yang penting dalam menilai kerja universitas. Salah satu tolak ukur akreditasi universitas dinilai keberhasilan alumninya. Selain itu alumni juga berperan dalam pengembangan mutu institusi setidaknya melalui beberapa sebagai berikut; alumni dapat memberi masukan bagi almamaternya. Pengalaman yang pernah mereka rasakan dapat membawa pada pengembangan konsep, ide, pemikiran baru bagi almamater. Kedua, alumni yang berprestasi dan memiliki kompetensi akan membantu almamater dalam membentuk opini publik dalam menarik siswa didik baru. Semakin besar kontribusi alumni terhadap masyarakat maka kualitas dan kuantitas calon pendaftar baru akan meningkat. Oleh sebab itu alumni keberhasilan alumni secara tidak langsung akan menjadi promosi yang baik perguruan tinggi terkait dan mempengaruhi keberlangsungan perguruan tinggi.

Alumni juga merupakan produk utama dari sebuah lembaga pendidikan yang berperan dalam mengembangkan jaringan dan membangun citra institusi di luar. Alumni yang akhirnya bekerja pada banyak perusahaan, atau bahkan membuka usaha sendiri akan memperluas jejaring yang dimiliki universitas. Peluang magang, beasiswa, dan informasi lain seputar dunia pendidikan serta peluang kerja akan menjadi lebih luas dengan adanya ikatan alumni yang memiliki komunikasi yang baik. Alumni yang merambah pada beberapa paruh 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 dan efisien antara institusi pendidikan dengan alumni. Komunikasi tersebut dapat dijalin baik melalui 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 PPNo.19 tahun 2005 mengenai standar mutu pendidikan nasional. Adapun isi dari standar mutu nasional ini berisi mengenai limabelas 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 sistem evaluasi mutu internal (lembaga penjamin mutu, 2013).

Beberapa standar yang telah ditetapkan UHAMKA dalam komitmennya memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik tampaknya perlu mendapatkan masukan dari para alumninya untuk pengembangan institusi ke depan. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui area yang telah sesuai dengan standar mutu internal serta nasional dan area yang belum tercapai. Begitu juga dari pengguna alumni diharapkan memudahkan pengelola

dalam mengevaluasi kinerja alumni dan pengisian borang akreditasi yang memuat tentang berupa: (a) gambaran karir alumni yang mencakup profil masa tunggu mendapat pekerjaan pertama, posisi pekerjaan, kesesuaian bidang ilmu dengan pekerjaan, dan masukan untuk pengembangan dan perbaikan kurikulum, (b) alumni menyampaikan pendapat tentang berbagai kompetensi yang dimiliki alumni menurut BAN-PT Dikti dan kesesuaiannya dengan tuntutan dunia kerja, (c) pendapat pengguna tentang kemampuan yang dimiliki alumni; integritas (etika dan moral), keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme), kemampuan Bahasa Inggris, penggunaan teknologi informasi, kompetensi komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri.

Mengingat UHAMKA merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah, maka pelaksanaan kegiatan yang ada di UHAMKA dalam bidang akademik maupun non akademik sebagai representasi pengamalan ajaran Islam. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilaksanakan oleh civitas akademika baik di Fakultas maupun di Program Studi harus mencerminkan kejujuran, keterbukaan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat pengguna (*stalive*) yang dilandasi nilai-nilai keislaman. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Suvei Kepuasan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA Tahun 2019.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, bertujuan meluluskan sarjana pendidikan (calon guru) muslim yang takwa, memiliki keunggulan spiritual, intelektual, emosional dan sosial,

2. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, bertujuan menghasilkan Sarjana Pendidikan yang memiliki kompetensi dalam ilmu pendidikan yang memiliki keterampilan membuat dan melaksanakan desain, strategi, metode, model-model pembelajaran dan evaluasi pembelajaran.
3. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, bertujuan, menghasilkan Sarjana FKIP UHAMKA yang dapat mengembangkan dan menerapkan kompetensi lain sebagai peneliti di bidang pendidikan, dapat mengembangkan pengetahuan tentang kepribadian dan intelektual Muhammadiyah.
4. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, berusaha untuk mempertahankan mutu pendidikannya dengan pengelolaan lembaga yang bermutu, proses pengajaran, penciptaan suasana akademik, pembinaan kemahasiswaan, kompetensi lulusan, dosen dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, sistem informasidan promosi, penelitian dan publikasi ilmiah, pembinaan iman dan taqwa, pemberdayaan masyarakat, kerjasama dan evaluasi kinerja.
5. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, berkomitmen memberikan pelayanan pendidikan yang terbaik, sesuai dengan standar mutu internal serta nasional.
6. Terdapat kepuasan Alumni mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, terhadap Kepemimpinan, Pengajaran Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan ketersediaan sarana dan prasarana

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki peneliti, berlandaskan latar belakang, Identifikasi masalah dan banyaknya masalah yang ada dan agar penelitian ini menjadi terarah, maka peneliti membatasinya hanya pada ruang lingkup: Suvei Kepuasan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA UHAMKA Tahun 2018.

D. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan Alumni angkatan lulusan tahun 2018 mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, selama masa studinya di UHAMKA terhadap kualitas mutu penyelenggaraan pendidikan yang mereka rasakan selama belajar di Program Studi FKIP UHAMKA. Kualitas mutu penyelenggaraan pendidikan ini didasarkan pada standar mutu yang diterapkan di UHAMKA yang tampak pada pelayanan yang diberikan oleh pimpinan, dosen, tenaga pendidikan dan sarana prasarana yang ada serta kompetensi yang diperoleh mahasiswa

Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian adalah: “Apakah terdapat kepuasan Alumni mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, terhadap Kepemimpinan, Pengajaran Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan ketersediaan sarana dan prasarana”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah kepuasan Alumni mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, terhadap Kepemimpinan, Pengajaran Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan ketersediaan

sarana dan prasarana melalui survei Kepuasan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi Tahun 2019.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian kepuasan Alumni mahasiswa Program Studi FKIP UHAMKA Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terhadap Kepemimpinan, Pengajaran Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan ketersediaan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan referensi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai rujukan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA melalui Program Studi, untuk meningkatkan layanan yang lebih optimal terhadap mahasiswa.
2. Layanan Program Studi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Universitas terhadap terciptanya kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami, yang mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi, mempunyai komitmen terhadap mutu, dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.
3. Program Studi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Universitas memprogram terciptanya proses pembelajaran oleh kemampuan dosen pengampu yang berkualifikasi kompetensi pedagogik, professional, sosial, dan kepribadian yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa.
4. Program Studi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dan Pimpinan ditingkat Uniuersitas dilingkungan PTM melaksanakan caturdarma harus mempunyai kontribusi terhadap peningkatkan kulalitas layanan terhadap tenaga kependidikan atau karyawan, sehingga lulusannya memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuninya.

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Alumni

1. Pengertian Kepuasan

Secara umum pengertian kepuasan adalah perasaan senang ketika keinginan terpenuhi. Kepuasan melibatkan dua komponen, yaitu: (a) Ekspektasi, dapat muncul berdasarkan pernyataan dari teman, kolega dan organisasi, (b) Performa yang dirasakan (Kotler, 1986). Sedangkan menurut Sugito (2005) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan. Hermawan (1994), menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Dari analisis beberapa teori dapat dideskripsikan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang terpenuhinya suatu keinginan harapan dan kebutuhan pelanggan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Selanjutnya menurut Hafizurrachman (2004) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dan Rangkuti (2008) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Banyak variable, dimensi dan indikator yang mempengaruhi kepuasan, tetapi pada kajian teori ini hanya beberapa variable saja

misalnya keefektifan lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, kepemimpinan dan kepuasan alumni dan mahasiswa.

Maka berdasarkan analisis teori dan deskripsi teori dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senangterpenuhinya suatu keinginan harapan dan kebutuhan pelanganseseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Atau keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang, dan ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap keefektifan lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, dan kepemimpinan lembaga.

2. Pengertian Alumni

Menurut Para Ahli di Indonesia banyak sekali perguruan tinggi, sehingga banyak sekali mahasiswa yang nota bene adalah *egent of change*, atau banyak juga yang bilang kalau mahasiswa dalah penerus bangsa, dan cerminan bangsa dimasa depan. *Pengertian Definisi Mahasiswa* dalam peraturan pemerintah RI No.30 tahun 1990 adalah peserta didik yang terdaftar dan belajar di perguruan tinggi tertentu. Selanjutnya menurut Sarwono (1978) mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar untuk mengikuti pelajaran di perguruan tinggi dengan batas usia sekitar 18-30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya karena ikatan dengan perguruan tinggi. Mahasiswa juga merupakan calon intelektual atau cendekiawan muda dalam suatu lapisan masyarakat yang sering kali syarat dengan berbagai predikat. Selanjutnya pengertian Mahasiswa menurut Knopfemacher (dalam Suwono,

1978) adalah merupakan insan-insan calon sarjana yang dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi (yang makin menyatu dengan masyarakat), dididik dan di harapkan menjadi calon-calon intelektual. Dari pendapat di atas bias dijelaskan bahwa mahasiswa adalah status yang disandang oleh seseorang karena hubungannya dengan perguruan tinggi yang diharapkan menjadi calon-calon intelektual.

Bagi sebuah perguruan tinggi alumni dapat dikatakan sebagai salah satu konsumen dari lembaga tersebut. Konsumen sebagai seseorang yang mengkonsumsi, menghabiskan produk atau jasa memegang peranan yang penting dalam banyak area seperti pemasaran, pendidikan, bahkan kebijakan umum (Engel, dkk., 1994). Keberhasilan perguruan tinggi dalam menjaring calon mahasiswa baru, memenangkan suatu program serta pencitraan dalam lingkungan masyarakat secara langsung maupun tidak dipengaruhi oleh alumninya. Oleh karena itu kepuasan alumni sebagai konsumen perlu diperhatikan. Adapun yang dimaksudkan dengan kepuasan konsumen adalah adanya perasaan senang atau kecewa yang dimunculkan seseorang sebagai hasil perbandingan antara manfaat atau prestasi dari suatu jasa maupun produk dengan harapan konsumen terhadap jasa atau produk terkait (Hermawan, 1994). Kepuasan menurut Rangkuti (2008) dinyatakan sebagai respon terhadap sesuai atau tidaknya tingkat kepentingan sebelum penggunaan dan kinerja aktual setelah penggunaan barang atau produk.

Maka alumni merupakan produk utama dari sebuah lembaga pendidikan umumnya, khususnya dalam penelitian ini adalah mahasiswa lulusan Program Studi Pendidikan FKIP UHAMKA, yang berperan dalam mengembangkan jaringan dan membangun citra institusi di luar. Alumni yang akhirnya bekerja baik di sekolah sebagai guru atau menjadi staf sebuah organisasi, sebagai peneliti di bidang pendidikan, atau bahkan membuka usaha sendiri akan

memperluas jejaring yang dimiliki Universitas. Peluang magang, beasiswa, dan informasi lain seputar dunia pendidikan serta 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.

3. Pengertian Kepuasan Alumni.

Pendapat para ahli tentang pengertian kepuasan alumni semasa mereka kuliah, mempunyai pendapat yang beragam seperti yang dikemukakan Juillerat S & Schreiner (1996) kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana ekspektasi telah dipenuhi atau melebihi persepsi mahasiswa terhadap kenyataan di kampusnya. Sedangkan menurut Stith JS. Dkk, 1998, kepuasan mahasiswa berhubungan dengan sikap, kesungguhan mereka saat menjalankan profesi mereka dimasa yang akan datang. Institusi pendidikan profesional harus memasukan kepuasan mahasiswa sebagai keluaran proses pendidikan.

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang dalam hal ini mahasiswa 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 dimana mahasiswa menuntut ilmu, dilayani dengan sebaik mungkin, mulai pelayan administrasi sampai evaluasi proses pembelajaran atau perkuliahan. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain bertambah kuatnya rasa ikatan baik alumni maupun mahasiswa dan meningkatkan pula kecintaan, loyalitas, disiplin dan dedikasi terhadap lembaga pendidikannya. Bagi sebuah perguruan tinggi alumni dapat

dikatakan sebagai salah satu konsumen dari lembaga tersebut. Konsumen sebagai seseorang yang mengkonsumsi, menghabiskan produk atau jasa memegang peranan yang penting dalam banyak area seperti pemasaran, pendidikan, bahkan kebijakan umum (Engel, dkk., 1994). Keberhasilan perguruan tinggi dalam menjaring calon mahasiswa baru, memenangkan suatu program serta pencitraan dalam lingkungan masyarakat secara langsung maupun tidak dipengaruhi oleh alumninya. Oleh karena itu kepuasan alumni sebagai konsumen perlu diperhatikan.

Adapun yang dimaksudkan dengan kepuasan konsumen adalah adanya perasaan senang atau kecewa yang dimunculkan seseorang sebagai hasil perbandingan antara manfaat atau prestasi dari suatu jasa maupun produk dengan harapan konsumen terhadap jasa atau produk terkait (Hermawan, 1994). Kepuasan menurut Rangkuti (2008) dinyatakan sebagai respon terhadap sesuai atau tidaknya tingkat kepentingan sebelum penggunaan dan kinerja aktual setelah penggunaan barang atau produk.

Kepuasan konsumen terhadap perguruan tinggi yang menawarkan jasa, dipengaruhi oleh (Hermawan, 1994) :

1. Ketanggapan, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang baik.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Empati, yaitu kepedulian untuk memberikan perhatian kepada konsumen, dan memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, kesopanan petugas yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari risiko.

5. Bukti langsung, meliputi penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan adanya sarana komunikasi.

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia layanan (Kotler dan Keller, 2006). Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Pertama, sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Kedua, survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti: ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut, sangat tidak puas, tidak puas, indiferen, puas, sangat puas. (Lovelock, 2007). Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.
3. Ketiga, *ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk

perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. Keempat, *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a) Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan; misalnya mutu lulusan yang baik (karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang akuntan yang andal), standar nilai yang dapat dipercaya.
- b) Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.
- c) Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara profesional, staf administrasi terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan.
- d) Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan,

ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain.

Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala perlengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, spidol, LCD, laboratorium (MIPA, Bahasa, Microteaching, Komputer), peralatan laboratorium lain (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain.

Banyak variable, dimensi dan indikator yang mempengaruhi kepuasan, tetapi pada kajian teori ini hanya beberapa variable saja misalnya keefektifan lembaga pendidikan, kinerja lembaga pendidikan, kepemimpinan dan kepuasan alumni dan mahasiswa. Kepuasan alumni sangat tergantung kepada kualitas layanan yang diberikan kepada mereka selama mengenyam pendidikan di perguruan tinggi tersebut. Menurut David Garvin mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

- 1). *Transcendental Approach*, Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari, dan seni rupa.
- 2). *Product-based Approach*, Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
- 3). *User-based Approach*, Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
- 4). *Manufacturing-based Approach*, Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh

tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

- 5). *Value-based Approach*, pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*). (Ross, 1995)

Kualitas dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Menurut Kotler pengertian pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak mengakibatkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Sehubungan dengan teori-teori kualitas yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang terkait dengan kepuasan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh produsen yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

B. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

1. Efektivitas Lembaga Pendidikan

Efektivitas merupakan ukuran yang menyatakan sejauh mana sasaran/tujuan (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah dicapai. Dalam bentuk persamaan, efektivitas adalah sama dengan hasil nyata dibagi hasil yang diharapkan. Menurut Mulyasa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, mendapatkan serta memanfaatkan sumber daya dan sumber belajar untuk mewujudkan tujuan sekolah. Sedangkan menurut Anthony Dearden dan Bedford, efektivitas adalah hubungan antara keluaran (output) suatu pusat pertanggungjawaban dengan sasaran yang harus dicapainya. Semakin besar kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian tersebut, maka dapat dikatakan semakin efektif pula unit tersebut.

Steers mengatakan ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, antara lain: *karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik manajemen*. Maka dapat dijelaskan secara jelas bahwa, karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

Sedangkan, Karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan

tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Dan Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkomunikasikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah ketepatan sasaran terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, dan adanya partisipasi aktif dari masyarakat, serta tanggung jawab. Pengertian Lembaga Pendidikan menurut Suharsaputra sekolah adalah lembaga pendidikan yang diselenggarakan dalam waktu yang sangat teratur, program yang sangat kaya dan sistematis, dilakukan oleh tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Pendapat diatas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan baik mulai dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi menyelenggarakan proses pembelajaran yang diselenggarakan dalam waktu yang sangat teratur, yaitu dengan penjadwalan akademik yang sudah deprogram, sehingga seluruh mahasiswa dapat membuat planning perkuliahan dengan baik. Kemudian program yang sangat kaya dan sistematis, artinya matakuliah yang di berikan lembaga pendidikan selalu mengacu kepada pangsa pasar yang dapat bersaing, dan selalu melakukan riset atau penelitian untuk setiap perubahan matakuliah. Penyelenggaraan pendidikan atau proses pembelajaran untuk mahasiswa dilakukan atau diberikan oleh dosen pengampu yang sesuai dengan kopetensinya, dan penyelenggaraan administrasi dilaksanakn oleh tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

Efektivitas lembaga pendidikan menurut Prince George yang dikutip Udin Saud adalah sekolah atau lembaga pendidikan yang semua sumber dayanya diorganisasikan dan dimanfaatkan untuk menjamin semua siswa, tanpa memandang ras, jenis kelamin, maupun status sosial ekonominya dapat mempelajari materi kurikulum yang esensial di sekolah. Efektivitas lembaga pendidikan menunjukkan pada kemampuannya dalam menjalankan fungsinya secara maksimal, baik fungsi ekonomis, fungsi sosial kemanusiaan, fungsi politis, fungsi budaya maupun fungsi pendidikan. Fungsi ekonomis lembaga pendidikan adalah memberi bekal kepada siswa agar dapat melakukan aktivitas ekonomi sehingga dapat hidup sejahtera. Fungsi sosial kemanusiaan lembaga pendidikan adalah sebagai media bagi siswa untuk beradaptasi dengan kehidupan masyarakat. Fungsi politis sekolah adalah sebagai wahana untuk memperoleh pengetahuan tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara. Fungsi budaya adalah media untuk melakukan transmisi dan transformasi

budaya. Adapun fungsi pendidikan adalah sekolah sebagai wahana untuk proses pendewasaan dan pembentukan kepribadian siswa.

Sedangkan menurut Suharsaputra ciri-ciri efektivitas lembaga pendidikan antara lain: komitmen yang tinggi dari warganya terhadap visi dan misi sekolah, tingkat kemandirian tinggi/tingkat ketergantungan rendah, bersifat adaptif dan proaktif sekaligus, berjiwa kewirausahaan tinggi, bertanggung jawab terhadap hasil, memiliki kontrol yang kuat terhadap input manajemen dan sumber daya, kontrol terhadap kondisi kerja, komitmen yang tinggi terhadap dirinya, dan dinilai oleh pencapaian prestasinya.

Efektivitas lembaga pendidikan dapat tercapai apabila lembaga pendidikan tersebut dapat menunjukkan tingkat kinerja yang diharapkan dalam penyelenggaraan proses belajar, yang ditunjukkan oleh hasil belajar yang bermutu bagi peserta didik sesuai dengan tugas pokoknya, maka mutu pembelajaran dan hasil belajar yang memuaskan tersebut merupakan produk akumulatif dari seluruh layanan yang dilakukan sekolah dan pengaruh dari suasana kondusif yang diciptakan di sekolah, sebagaimana dikemukakan Furqon bahwa :

“Efektivitas sekolah menggambarkan derajat keoptimalan berfungsinya semua sumber daya sekolah, baik sumber daya manusia maupun bukan sumber daya manusia, dalam menghasilkan keluaran atau mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal. Taraf maksimalnya pencapaian tujuan tersebut dapat dikenali dari kualitas lulusan sekolah”

Lingkungan belajar yang efektif di sekolah atau lembaga pendidikan ditandai dengan penerapan kurikulum dan struktur organisasi efektif sesuai dengan waktu belajar dan adanya usaha ke arah pencapaian tujuan organisasi. Sekolah yang efektif juga mempunyai hubungan yang positif dengan masyarakat yang dilayaninya, khususnya orang tua bisa dilibatkan dalam pengelolaan di sekolah. Situasi seperti itu bisa mengurangi

kesenjangan antara masyarakat dan lembaga pendidikan untuk meningkatkan prestasi mahasiswa. Efektivitas lembaga pendidikan berpusat pada keyakinan bahwa seluruh mahasiswa bisa berprestasi. Rektor dan jajarannya berfungsi sebagai pimpinan yang berwenang penuh dengan tanggung jawab memotivasi dosen sampai tenaga kependidikan agar seluruh aktivitas pembelajaran dan mahasiswa dapat berprestasi lebih tinggi.

Sedangkan Pam Simmons yang dikutip oleh Komariah dan Triatna menetapkan aspek efektivitas sekolah atau efektivitas lembaga pendidikan sekaligus indikatornya sebagai berikut:

ASPEK	INDIKATOR
Profesional leadership	<ul style="list-style-type: none"> • Firm and purposeful • A participate approach • The leading profesional
Shared Vision and Goals	<ul style="list-style-type: none"> • Unity of purpose • Consistency of practice • Collegiality and collaboration
A Learning Environment	<ul style="list-style-type: none"> • An ordely atmosphre • An attractive working environment • Maximization of learning time
Learning	<ul style="list-style-type: none"> • Academic emphasis • Focus on achievement
Positif Reinforcement	<ul style="list-style-type: none"> • Clear and fair dicipline • Feedback
Monitoring Progress	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring pupil performance • Evaluating school performance
Pupil Right and Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> • Raising pupil self esteem • Position of responsibility • Control of work
Home/School Partnership	Parental involvement in their children's learning
A Learning Organization	School based staff development

Sumber : Aan Komariah dan Cepi Triatna (2006 : 38-40)

Beberapa kriteria efektivitas sekolah atau efektivitas lembaga pendidikan ini sebagai berikut: 1) Mempunyai standar kerja yang tinggi dan jelas untuk setiap mahasiswa, 2) Mendorong aktivitas, pemahaman multibudaya, kesetaraan gender, dan mengembangkan secara tepat pembelajaran menuntut standar potensi yang dimiliki oleh setiap mahasiswa. 3) Seluruh aktivitas akademik dan mahasiswa untuk mengambil peran tanggung jawab dalam proses belajar dan berperilaku baik di dalam dan di luar kampus, 4) Setiap dosen pengampu matakuliah harus mempunyai instrumen evaluasi dan penilaian prestasi belajar mahasiswa yang terkait dengan standar mutu lulusan, dan menentukan umpan balik yang berlaku baik untuk dosen pengampu matakuliah dan mahasiswa. 5) Menggunakan metode pembelajaran yang berakar pada hasil penelitian dan pengembangan secara profesional. 6) Mengorganisasikan lembaga pendidikan dalam mendukung kegiatan perkuliahan baik di dalam dan di luar kampus (misalnya Kuliah Lapangan atau KKN) untuk meningkatkan kompetensi lulusan (alumni). 7) Pengambilan keputusan secara demokratis dan akuntabilitas untuk kesuksesan mahasiswa dalam belajar dan kepuasan bagi stakeholder 8) Menciptakan rasa aman, saling menghargai dan mengkomodasikan lingkungan secara efektif. 9) Mempunyai harapan yang tinggi kepada semua staf (dosen dan tenaga kependidikan) untuk meningkatkan kemampuan profesional dan kinerjanya. 10) Secara aktif melibatkan seluruh komponen untuk membantu meningkatkan prestasi mahasiswa dan alumni. 11) Membina hubungan baik dengan seluruh aspek pengguna lulusan dan masyarakat.

Berdasarkan analisis teori dan deskripsi teori, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas lembaga pendidikan adalah ketepatan sasaran dalam menjalankan fungsinya yang ditandai dengan berfungsinya semua sumber daya

sekolah, baik sumber daya manusia maupun bukan sumber daya manusia, dalam menghasilkan keluaran atau mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal.

2. Kepemimpinan Lembaga Pendidikan

Pengertian Kepemimpinan, didefinisi kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi.

Strategi dalam kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin menjalankan fungsi sebagai anggota organisasi. Pemimpin harus mampu menempatkan diri sebagai orang dalam dan tidak dirasakan atau dilihat anggota kelompok sebagai orang luar. Strategi ini hanya akan dapat diwujudkan apabila pemimpin dalam menjalankan interaksi sosial dengan anggota kelompoknya, menunjukkan kemampuan memahami, memperhatikan dan terlihat dalam masalah-masalah dan kebutuhan organisasi dan anggotanya.

Fungsi kepemimpinan menurut Asnawi adalah :

- a. Koordinator kegiatan dan penanggung jawab kelompok sehingga dialah orang yang dipandang patut untuk paling dipercaya mengenai segala permasalahan bawahan.
- b. Perencana dan penentu arah dan tujuan yang ingin dan akan dicapai.
- c. Penampung aspirasi bawahan sebagai bahan pengambilan keputusan.
- d. Orang yang paling tahu dan paling memahami (ahli) mengenai aktivitas organisasi, sehingga merupakan orang yang dipandang dapat dijadikan tempat bertanya.
- e. Merupakan wakil dari kelompok dalam menghadapi dunia luar, terutama berfungsi sebagai juru bicara apabila terjadi kontak interaksi atau komunikasi dengan dunia luar.
- f. Pengawas dan pembimbing, sehingga pengembala bawahan, agar anak buah tidak melakukan penyimpangan perilaku atau bahkan sebagai penasehat, apabila ada anak buah yang keliru dalam berbuat sesuatu.

- g. Pemberi hadiah dan hukuman
- h. Penengah dan perantara antara kelompok yang ada di bawahnya.
- i. Merupakan teladan
- j. Lambang bagi kelompok
- k. Wakil yang bertanggungjawab

Menurut Suradinata tanggungjawab pemimpin pada dasarnya mencakup hal-hal berikut :

- a. Menentukan tujuan yang realistis. Sering terjadi, mengingat banyaknya anggota organisasi, maka banyak aspirasi yang perlu ditampung untuk menjadi alternatif pilihan yang akan dijadikan ketetapan tujuan bersama. Dalam hal ini, tanggungjawab pimpinan untuk dapat memberikan argumentasi yang rasional dan realistik tujuan mana yang menjadi prioritas sebagai tujuan yang harus dicapai bersama lebih dahulu.
- b. Melengkapi sumber daya. Para tenaga kerja dalam melaksanakan tugasnya tak akan mungkin dapat mencapai tujuannya, apabila sarana prasarana yang menjadi kebutuhannya tidak dilengkapi. Oleh karena itu, menjadi kewajiban dan tanggungjawab pimpinan untuk mengadakan dan mengusahakan sarana prasarana serta fasilitas yang merupakan sumber daya kerja secara representatif.
- c. Mengkomunikasikan dengan semua anggota. Pemimpin bukanlah milik satu orang atau satu kelompok orang, pemimpin adalah milik semua orang yang ada dalam komunitas perusahaan itu secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap anggota berhak melakukan komunikasi dan setiap orang berhak pula mendapatkan informasi, baik langsung maupun tidak langsung dari pemimpin.
- d. Memberikan perangsang. Seorang pemimpin harus mampu memberikan dan membangkitkan semangat, terutama di saat para anggota mengalami kelesuan atau lemah semangat atau pada saat organisasi mengalami peningkatan beban dan volume tugas. Pemimpin harus mampu menimbulkan rasa optimisme dan kegairahan kerja.
- e. Mendelegasikan wewenang. Seorang pemimpin tidak bekerja sendiri, sekalipun ia yang terbebani tanggungjawab, tetapi tidak harus seluruh aktivitas dan kegiatan dilakukan pemimpin sendiri.
- f. Menghilangkan hambatan. Keberadaan pemimpin janganlah sekali-kali mengesankan justru menimbulkan permasalahan, melainkan justru dengan keberadaan pemimpin memberikan harapan kepada semua anggota bahwa mereka akan terbebaskan dari kesulitan atau permasalahan-permasalahan.
- g. Menilai hasil kegiatan. Mengingat bahwa pemimpin yang mempertanggungjawabkan hasil akhir pencapaian tujuan organisasi, maka sebelum mempertanggungjawabkannya harus melakukan penilaian terlebih dahulu.

Memperhatikan bawahan tanggungjawab yang paling utama dan strategik bagi seorang pemimpin adalah memberikan perhatian kepada anak buah. Pemberian

perhatian tersebut tidak hanya secara parsial melainkan harus menyeluruh baik meliputi jasmani maupun rohani. Dari berbagai pendapat para ahli tentang kepemimpinan terdapat tiga aspek yang menonjol, yaitu orang, pengaruh, dan tujuan. Daft menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini mengandung pengertian bahwa para pemimpinlah yang mengerakkan orang lain untuk melakukan apa yang sudah menjadi tugasnya dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan.

Menurut Robbins dan Coulter, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kelompok menuju tercapainya sasaran. Hal ini bermakna bahwa kepemimpinan menciptakan hubungan antar manusia berupa pengaruh yang menyenangkan dan memuaskan bagi anggota organisasi (orang lain), sehingga bersedia melakukan suatu kegiatan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Martin M. Chammers seperti dikutip Hoy dan Miskell menyatakan *“Leadership is a process of social influence in which one person is able to enlist the aid and support of others in the accomplishment of a common task”*. Kepemimpinan merupakan suatu proses pengaruh dalam hubungan sosial dimana seseorang mempengaruhi orang lain melakukan kegiatan dan hubungan yang terstruktur dalam suatu kelompok atau organisasi. Menurut pendapat ini seorang pemimpin mempengaruhi para anggota organisasinya sesuai dengan fungsi dan tugas jabatan masing-masing di dalam organisasi tersebut.

Dari berbagai pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas kepemimpinan melibatkan orang dan pengaruh untuk mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fattah yang menyatakan bahwa pemimpin pada hakekatnya adalah

seorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Jadi dalam upaya mempengaruhi orang lain di dalam organisasinya seorang pemimpin harus memiliki kekuasaan, semakin banyak jumlah sumber kekuasaan yang tersedia bagi pemimpin, akan semakin besar potensi kepemimpinan yang efektif.

Agar dapat menjalankan fungsi kepemimpinan dengan baik maka harus dimulai dengan sikap dan perilaku yang mampu menempatkan diri sebagai bagian dari anggota organisasinya. Dalam mengendalikan upaya pencapaian tujuan organisasi, seorang pemimpin harus memanfaatkan fungsi-fungsi kepemimpinan sebagai strategi yang efektif. Sedangkan yang menjadi tujuan yang hendak dicapai merupakan hasil keputusan bersama atau merupakan tujuan organisasi.

Sejalan dengan pendapat tersebut Siagian menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan inti manajemen yakni sebagai motor penggerak bagi sumber-sumber dan alat-alat dalam organisasi sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung atas cara-cara memimpin yang dipraktekkan orang-orang atasan (pemimpin-pemimpin) itu.

Peran pemimpin sangat penting di dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada perilaku dan metode kepemimpinan yang dipraktekkan orang yang menjadi pemimpin organisasi. Sejauh mana seorang pemimpin dapat mempengaruhi para bawahannya sangat tergantung kepada sejauh mana ia mampu menempatkan kepemimpinannya di kalangan bawahannya. Dalam proses pelaksanaan tujuan yang menjadi tujuan organisasi seorang pemimpin harus memiliki kekuasaan sehingga

terdapat pengakuan dari para bawahannya tentang kepemimpinannya. Kepemimpinan hanya terjadi apabila terjadi proses hubungan dengan orang lain (anggota organisasi). Kepemimpinan tidak akan ada apabila orang yang dipimpin tidak ada. Oleh karena itu para pemimpin yang efektif harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan menjalin hubungan dengan para pengikut mereka. Jadi seorang pemimpin tidak hanya sekedar memiliki suatu otoritas atau wewenang, walaupun wewenang itu diformalisasikan dalam suatu organisasi dan dapat mendorong proses kepemimpinan, namun sekedar menduduki posisi itu tidak berarti bahwa seorang menjadi pemimpin. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu menyakinkan para bawahannya bahwa kepentingan pribadi mereka merupakan visi pemimpin, serta mampu menyakinkan bahwa mereka mempunyai andil dalam mengimplemen-tasikannya.

Sergiovani dalam Razik dan Swanson, menyatakan bahwa: "*Quality leadership as a balance between taktikal leadership (achieving abjectives effectively and efficiently) and strategic leadership (obtaining support for policies and purposes and devising long term-plans)*". Dari pendapat ini dapat dipahami bahwa kualitas kepemimpinan merupakan keseimbangan antara kepemimpinan yang taktis dan stratejik. Taktis maksudnya kemampuan dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien, sedangkan stratejik merupakan proses untuk memperoleh dukungan terhadap kebijakan dan sasaran yang akan dicapai, dan menyusun rencana jangka panjang.

Pemimpin mempengaruhi pengikutnya melalui berbagai cara, seperti menggunakan wewenang atau kekuasaan yang dimiliki, sebagai contoh perilaku, menentukan sasaran, memberikan imbalan dan sanksi, membangun struktur organisasi, dan mengkomunikasikan visi. Mencermati kekuasaan yang dimiliki seorang pemimpin

di dalam organisasi, kekuasaan dapat mengarahkan perilaku dan interaksi manusia di dalam organisasi. Razik & Swanson mengatakan bahwa kekuasaan adalah *“as a force that determines behavioral outcomes in an intended direction in a situation involving human interaction”* kekuasaan merupakan kekuatan yang menentukan arah perilaku sesuai dengan yang diharapkan melalui interaksi manusia.

Pada setiap tahap dari proses kepemimpinan yang transformasional, keberhasilan sebagian akan tergantung kepada sikap, nilai, dan keterampilan pemimpin tersebut. Menurut Komariah dan Triatna para pemimpin transformasional yang efektif mempunyai atribut-atribut sebagai berikut: (1) mereka melihat diri mereka sendiri sebagai agen perubahan; (2) mereka adalah pengambil resiko yang berhati-hati; (3) mereka yakin pada orang-orang dan sangat peka terhadap kebutuhan-kebutuhan mereka; (4) mereka mampu mengartikulasikan sejumlah nilai inti yang membimbing perilaku mereka; (5) mereka fleksibel dan terbuka terhadap pelajaran dan pengalaman; (6) mereka mempunyai keterampilan kognitif dan yakin kepada pemimpin yang berdisiplin dan kebutuhan akan analisis masalah yang hati-hati; dan (7) mereka adalah orang-orang yang mempunyai visi yang mempunyai intuisi mereka.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, yang dimaksud dengan kepemimpinan Lembaga Pendidikan adalah keterampilan dan kemampuan seseorang mengarahkan dan menggerakkan perilaku orang lain, baik yang kedudukannya lebih tinggi maupun lebih rendah daripadanya dalam berpikir dan bertindak, agar sikap dan perilaku yang semula mungkin individualistik dan egosentrik berubah menjadi perilaku persaudaraan. Berarti pimpinan yang bersangkutan merupakan satu hal yang sangat didambakan oleh semua yang berkepentingan dalam organisasi tersebut karena

kemampuan mengambil keputusan merupakan kriteria utama dalam menilai efektivitas kepemimpinan seseorang. Dengan kepemimpinan yang baik, maka akan dapat mempengaruhi efektivitas sekolah.

3. Kinerja Lembaga Pendidikan

Pengertian Kompetensi Dosen, menurut Muhibbin Syah dengan terjemahan bebas mengemukakan bahwa kemampuan seorang guru, staf pengajar atau dosen dalam melaksanakan kewajiban-kewajibannya secara bertanggung jawab dan layak. Kompetensi guru, staf pengajar atau dosen juga dapat diartikan sebagai kebulatan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ditampilkan dalam bentuk perilaku cerdas dan penuh tanggung jawab yang dimiliki seorang guru, staf pengajar atau dosen dalam menjalankan profesinya. Usman mengemukakan kompetensi berarti suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun yang kuantitatif..

Menurut Mc. Ashan dalam Mulyasa mengemukakan bahwa kompetensi : “..... *is a knowledge, skill, and abilities or capabilities that a person achieves, which become part of his or her being to the extent he or she can satisfactorily perform particular cognitive, affective, and psychomotor behaviors*”. Dalam hal ini, kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, efektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya.

Muhaimin menjelaskan kompetensi adalah seperangkat tindakan intelegen penuh tanggung jawab yang harus dimiliki seseorang sebagai syarat untuk dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas dalam bidang pekerjaan tertentu. Sifat intelegen harus ditunjukkan sebagai kemahiran, ketetapan, dan keberhasilan bertindak. Sifat tanggung jawab harus

ditunjukkan sebagai kebenaran tindakan baik dipandang dari sudut ilmu pengetahuan, teknologi maupun etika. Robbins menyebut kompetensi sebagai *ability*, yaitu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya dikatakan bahwa kemampuan individu dibentuk oleh dua faktor, yaitu faktor kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

Majid menjelaskan kompetensi yang dimiliki oleh setiap dosen akan menunjukkan kualitas dosen dalam mengajar. Kompetensi tersebut akan terwujud dalam bentuk penguasaan pengetahuan dan profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai guru. Robotham dalam Robbins, kompetensi yang diperlukan oleh seseorang tersebut dapat diperoleh baik melalui pendidikan formal maupun pengalaman.

Gardon dalam Mulyasa menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan (*knowledge*)
- 2) Pemahaman (*understanding*)
- 3) Kemampuan (*skill*)
- 4) Nilai (*value*)
- 5) Sikap (*attitude*)
- 6) Minat (*interest*)

Berdasarkan aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi diatas, dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif misalnya seorang dosen atau pimpinan mengetahui dan melakukan identifikasi dosen pengampu

matakuliah terhadap kebutuhan proses pembelajaran mahasiswa, misalnya memilah alat tes yang sesuai dengan perkuliahan, praktek di ruang konseling, perubahan kurikulum.

2) Pemahaman (*understanding*)

Pemahaman (*understanding*), yaitu pada ranah kognitif dan efektif yang dimiliki oleh individu. Misalnya seorang dosen atau pimpinan mempunyai standard layanan proses pembelajaran yang dilaksanakan dosen pengampu matakuliah sudah berjalan secara efektif dan efisien.

3) Kemampuan (*skill*)

Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas pembelajaran atau proses perkuliahan yang dibebankan kepadanya. Misalnya kemampuan dosen atau pimpinan dalam memilih dan membantu membuat sarana prasarana yang tepat sehingga membantu proses perkuliahan atau proses pembelajaran bagi dosen pengampu matakuliah.

4) Nilai (*value*)

Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya standar perilaku dosen atau pimpinan dalam melaksanakan tugas atau proses pembelajaran harus mempunyai perilaku misalnya: kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain.

5) Sikap (*attitude*)

Sikap (*attitude*), yaitu perasaan atau reaksi terhadap sesuatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya reaksi terhadap krisis ekonomis, perasaan terhadap kenaikan upah atau gaji dan sebagainya.

6) Minat (*interest*)

Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan. Misalnya minat untuk mempelajari atau melakukan sesuatu perubahan dalam menjalankan tugas profesinya.

4. Kinerja Dosen pengampu Matakuliah

Kompetensidosen sebagai tenaga profesional di bidang kependidikan dituntut untuk memahami segala hal yang berkaitan dengan proses kependidikan dan segala hal yang dapat menunjang terhadap ketercapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Menurut Kunandar “profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Jadi, profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu”.

Menurut Martinis Yamin “profesi mempunyai pengertian seseorang yang menekuni pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik, dan prosedur berlandaskan intelektual”. Sedangkan menurut Jasin Muhammad yang dikutip oleh Yunus Namsa, profesi adalah “suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah, memiliki dedikasi serta cara menyikapi lapangan pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan yang ahli”. Pengertian profesi ini tersirat makna bahwa di dalam suatu pekerjaan profesional diperlukan teknik serta prosedur yang bertumpu pada landasan intelektual yang mengacu pada pelayanan yang ahli. Profesionalisme menurut Arifin adalah, “suatu pandangan bahwa suatu keahlian tertentu diperlukan dalam pekerjaan tertentu yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus atau latihan khusus”. Profesionalisme dosen merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan dan kualitas suatu

keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Dengan kata lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dosen profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai staf pengajar dengan kemampuan maksimal.

Profesionalisme merupakan proses peningkatan kualifikasi atau kemampuan para anggota penyandang suatu profesi untuk mencapai kriteria standar ideal dari penampilan atau perbuatan yang diinginkan oleh profesinya itu. Profesionalisasi mengandung makna dua dimensi utama, yaitu peningkatan status dan peningkatan kemampuan praktis. Aksentasinya dapat dilakukan melalui penelitian, studi banding, observasi praktikal, dan lain-lain menjadi bagian integral upaya profesionalisasi itu.

Tilaar menjelaskan bahwa “seorang profesional menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seorang profesional menjalankan kegiatannya berdasarkan profesionalisme, dan bukan secara amatiran. Profesionalisme bertentangan dengan amatirisme. Seorang profesional akan terus-menerus meningkatkan mutu karyanya secara sadar, melalui pendidikan dan pelatihan”. Untuk menjadi dosen profesional yang memiliki akuntabilitas dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi, dari ketiga kompetensi tersebut, dibutuhkan tekad dan keinginan yang kuat dalam diri setiap dosen dan calon dosen guru untuk mewujudkannya. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, yaitu sebagai berikut:

- 1) Dosen harus dapat membangkitkan perhatian mahasiswa pada materi perkuliahan yang diberikan serta dapat menggunakan berbagai media dan sumber belajar yang bervariasi.
- 2) Dosen harus dapat membangkitkan minat mahasiswa untuk aktif dalam berpikir serta mencari dan menemukan sendiri pengetahuan.
- 3) Dosen harus dapat membuat urutan (*sequence*) dalam menyampaikan materi perkuliahan dan juga tahapan tugas yang sesuai dengan perkembangan mahasiswa.
- 4) Dosen perlu menghubungkan perkuliahan yang akan diberikan dengan pengetahuan yang telah dimiliki mahasiswa, agar mahasiswa menjadi mudah dalam memahami pelajarannya yang diterimanya.
- 5) Sesuai dengan prinsip repetisi dalam proses pembelajaran, diharapkan Dosen dapat menjelaskan materi perkuliahan secara terstruktur.
- 6) Dosen wajib memerhatikan dan memikirkan korelasi atau hubungan antara matakuliah dan/atau praktik yang nyata dalam kehidupan sehari-hari.
- 7) Dosen harus tetap menjaga konsentrasi belajar para mahasiswa dengan cara memberikan kesempatan berupa pengalaman secara langsung, mengamati/meneliti, dan menyimpulkan pengetahuan yang didapatnya.
- 8) Dosen harus mengembangkan sikap mahasiswa dalam membina hubungan sosial, baik dalam ruang perkuliahan maupun diluar ruang perkuliahan.
- 9) Dosen harus menyelidiki dan mendalami perbedaan mahasiswa secara individual agar dapat melayani dengan perbedaannya tersebut.

Dosen juga dapat melaksanakan evaluasi yang efektif serta menggunakan hasilnya untuk mengetahui prestasi dan kemajuan mahasiswa serta menggunakan hasilnya untuk mengetahui prestasi dan kemajuan mahasiswa serta dapat melakukan perbaikan dan pengembangan. Cara lain untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan menerapkan Total Quality Management (TQM). Pengertian yang dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yang mengatakan bahwa “TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”. Di samping itu Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menyatakan pula bahwa “Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya”.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan untuk mengukur kepuasan Alumni tentang Mutu layanan Pendidikan, dilihat dari pimpinan, lembaga pendidikan, proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen pengampu mata kuliah, penilaian kompetensi mahasiswa, layanan akademik oleh tenaga kependidikan, penilaian oleh mulai pengguna jasa lulusan. Dikontrol dengan Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan, yang merupakan filosofi perbaikan terus menerus dimana lembaga pendidikan menyediakan seperangkat sarana atau alat untuk memenuhi bahkan melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini dan di masa yang akan datang.

C. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan

mahasiswa selama mereka mengikuti proses belajar. Kondisi saat ini persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi sangat menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Maka seluruh jajaran pimpinan mulai dari tingkat ketua Program studi, pimpinan Fakultas sampai pimpinan Universitas harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Program ini sesuai dengan pendapat Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Sebagai bentuk partisipasi dalam mencerdaskan kehidupan umat dan bangsa, UHAMKA memiliki Visi, Misi dan Tujuan serta Keunggulan Lulusan UHAMKA, sebagai berikut:

Visi

Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial.

Misi

1. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan Al Islam dan Kemuhammadiyah.
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dengan prinsip belajar sepanjang hayat.
3. Menyelenggarakan penelitian dengan prinsip kebebasan berpikir ilmiah dalam skala nasional dan internasional.
4. Menyelenggarakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dengan prinsip kemaslahatan dan kesejahteraan masyarakat.

5. Mengembangkan jiwa kewirausahaan dalam berbagai bidang ilmu, teknologi dan seni untuk kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.
6. Menyiapkan sumber daya insani yang berkarakter, cerdas, kreatif, dan kompetitif dalam skala nasional dan internasional.

Tujuan

1. Menyiapkan intelektual yang beriman dan bertakwa pada Allah SWT. berakhlak mulia, percaya pada diri sendiri serta dapat beramal sesuai dengan bidang ilmu dengan ikhlas demi terwujudnya masyarakat utama yang diridhai oleh Allah SWT.
2. Mengembangkan dan menyebarkan berbagai ilmu pengetahuan Panduan UHAMKA serta pemanfaatannya untuk memajukan Islam dan meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.
3. Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang cerdas dan kompetitif dalam berbagai bidang yang berjiwa wirausaha.
4. Menyiapkan Kader persyarikatan, kader umat, dan kader bangsa dalam rangka mewujudkan cita-cita Muhammadiyah sebagai penggerak dakwah *amar ma'ruf nahi munkar* yang berpedoman kepada Al-Quran dan Sunnah.
5. UHAMKA sebagai pusat unggulan gerakan dakwah Muhammadiyah.

Keunggulan Lulusan UHAMKA

1. Cerdas Spiritual

Taat Mengamalkan Ajaran Agama, Rajin Beribadah, Berakhlak Mulia, Berhati Nurani, Dan Layak Menjadi Teladan.

2. Cerdas Intelektual:

1. Smart
2. Kreatif
3. Inovatif
4. Obyektif
5. Tangkas
6. Menjadi solusi bagi masyarakat

3. Cerdas Emosional

1. Sadar akan diri sendiri
2. Berprinsip lebih baik “memberi” dari pada “menerima”

3. Berempati / tanpa selira
4. Bersemangat untuk berprestasi
5. Pandai bekerjasama / bersinergi

4. Cerdas Sosial

1. Bermanfaat bagi lingkungan
2. Toleran / tenggang rasa
3. Menghargai orang lain
4. Gemar bersilahturahmi
5. Merasa menjadi bagian tak terpisahkan dari lingkungan sosial
6. Merasa bertanggung jawab menjadi elemen persyarikatan Muhammadiyah

Kualitas produk (barang/jasa) yang dirasakan oleh pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja produk, yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, Chandra dan Adriana (2008). Karena sangat luasnya indikator atau cakupan mutu di perguruan tinggi, maka kualitas yang terus diperbaiki dan ditingkatkan adalah fokus pada aspek mutu pelayanan. Dan aspek pelayanan yang dipilih karena pelayanan merupakan hal yang berkaitan langsung dengan mahasiswa. Sesuai dengan visi, misi dan tujuan serta Keunggulan Lulusan UHAMKA sehingga perubahan paradigma jajaran manajemen perguruan tinggi harus bersifat melayani, dan harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan karyawan (*employee*) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen dan mahasiswa bersifat *patron and client*, maka kini budayanya harus diubah menjadi hubungan kemitraan. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan melalui program studi selalu meningkatkan kualitas aspek mutu pelayanan terhadap

mahasiswa dengan meningkatnya mutu layanan dapat menecerdaskan kehidupan umat dan bangsa, maka visi, misi, dan tujuan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebagai berikut:

Visi

“Menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terbaik di tingkat Nasional pada tahun 2020 yang menghasilkan Sarjana Pendidikan unggul dalam Kecerdasan Spiritual, Intelektual, Emosional, dan Sosial”. Penjelasan berkenaan dengan kata kunci pada pernyataan Visi di atas adalah sebagai berikut:

1. Cerdas Spiritual, antara lain ditunjukkan dengan sikap ketaatan menjalankan ajaran agama, rajin beribadah, berakhlak mulia, berhati nurani, memiliki sifat dan perilaku hidup bermasyarakat yang layak menjadi tauladan.
2. Cerdas Intelektual, antara lain ditunjukkan dengan sifat dan sikap Smart, Kreatif, Inovatif, Objektif, Tangkas, didasari oleh sikap Tawadlu kepada Allah SWT dan mampu memerankan diri sebagai solusi bagi lingkungan.
3. Cerdas Emosional, antara lain ditunjukkan dengan sifat dan sikap menyadari hakikat diri sendiri, berprinsip lebih baik “memberi” daripada “menerima” sebagai Implementasi Surat Al-Maun, berempati, bersemangat untuk berprestasi, bekerja keras, tidak mudah putus asa, dan pandai bekerja sama (bersinergi) dan berkolaborasi.
4. Cerdas Sosial, antara lain ditunjukkan dengan sifat dan sikap bermanfaat bagi lingkungan, toleran sesuai dengan petunjuk Allah pada Surat Al-Kafirun, menghargai orang lain, gemar bersilaturahmi, menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan lingkungan, bertanggung jawab menjadi elemen persyarikatan Muhammadiyah.

Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut, FKIP UHAMKA menyusun Misi sebagaimana yang tercantum dalam Renstra FKIP UHAMKA tahun 2016-2020 adalah:

1. Menyelenggarakan Pembinaan dan Pengembangan Al-Islam dan Kemuhammadiyah.

2. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran yang bersifat Interaktif, Holistik, Integratif, Saintifik, Kontekstual, Tematik, Efektif, Kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa.
3. Menyelenggarakan Penelitian yang memenuhi kaidah dan metode ilmiah secara sistematis sesuai otonomi keilmuan dan budaya akademik dalam Skala Nasional dan Internasional.
4. Menyelenggarakan Pengabdian kepada masyarakat dengan cara menerapkan, mengamalkan, membudayakan inovasi, Implementasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi guna memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan Visi dan Misi di atas, FKIP UHAMKA memiliki Tujuan sebagaimana yang tercantum dalam Renstra FKIP UHAMKA tahun 2016-2020 adalah:

1. Menghasilkan lulusan yang siap dan cakap sebagai kader persyarikatan, kader umat dan kader bangsa yang berakhlak mulia, untuk menjadi pilar dalam masyarakat utama yang diridhai oleh Allah SWT.
2. Menghasilkan lulusan yang memiliki kecakapan Sikap, Pengetahuan, Keterampilan Umum, Keterampilan Khusus dalam mengajar dan mendidik, baik tingkat Nasional dan Internasional.
3. Menghasilkan penelitian umum dan kependidikan berskala Nasional dan Internasional yang bermanfaat bagi Pengembangan Dunia Pendidikan dan Masyarakat luas.
4. Menghasilkan Pengabdian kepada masyarakat yang berdimensi penyelesaian masalah, Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna, Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Bahan Ajar atau Modul Pelatihan untuk Pengayaan Sumber Belajar.

Tujuan :

1. Menyiapkan tenaga pendidik yang kompeten di bidangnya.
2. Menyiapkan tenaga pendidik yang mempunyai kepribadian dan menjunjung tinggi nilai-nilai moral.

3. Menyiapkan lulusan yang mempunyai kreativitas untuk mengembangkan keunggulan yang sesuai dengan disiplin ilmu berdasarkan TIK.

Visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai oleh FKIP UHAMKA sejalan dengan visi dan misi universitas yang juga tidak terlepas dari *higher education long term strategy (HELTS)*. Berdasarkan hal tersebut sasaran yang akan dicapai mencakup :

1. peningkatan mutu lulusan yang terampil bekerja di dunia pendidikan dan mampu bersaing di era global.
2. penciptaan kondisi pembelajaran yang lebih aktif, inovatif, kreatif, efektif, menyenangkan, dan aman melalui pengembangan model pembelajaran kontekstual yang dikemas dalam format multimedia interaktif.
3. peningkatan nurani mahasiswa melalui modifikasi dan implementasi kurikulum untuk mengakomodir sentuhan moral, keagamaan, dan kebangsaan.

D. Sosialisasi Visi, Misi dan Tujuan Program Studi dan FKIP UHAMKA

Sosialisasi visi, misi dan tujuan program studi serta pemahaman sivitas akademika (dosen dan mahasiswa) dan tenaga kependidikan, dilakukan dengan berbagai cara untuk dapat dipahami oleh seluruh sivitas akademika dan tenaga kependidikan. Upaya sosialisasi tersebut antara lain dilakukan melalui:

1. Internet (*on line*) melalui website www.uhamka.ac.id, yang dapat diakses setiap waktu untuk dicermati dan dipahami oleh stakeholder internal maupun eksternal.
2. Disampaikan sebagai pengantar mahasiswa baru pada saat Program Pengenalan Kampus (PEKA, MASTA ,ODDI) kepada mahasiswa setiap awal tahun
3. Menyajikannya pada slide pembuka setiap kali dosen menggunakan media *power point* dalam menyajikan materi perkuliahan

4. Ditempelkan pada dinding ruang Dekanat, Kaprodi, dosen, laboratorium, dan ruang perkuliahan.
5. Penerbitan buku panduan akademik yang mencantumkan visi, misi, tujuan dan sasaran fakultas dan program studi setiap awal tahun akademik.
6. Rapat tentang penyusunan program kerja tahunan fakultas dan program studi sebagai orientasi dalam penyusunan usulan kegiatan yang dilaksanakan setiap menjelang tahun akademik baru
7. Rapat persiapan perkuliahan yang melibatkan seluruh dosen program studi Pendidikan yang dilaksanakan setiap awal semester
8. Pengarahan Ketua Program Studi pada rapat kerja HIMA Fisika dalam rangka penyusunan program kerja tahunan
9. Penjelasan dan dialog terbuka tentang visi, misi, tujuan, dan sasaran baik fakultas maupun program studi dengan mahasiswa yang direncanakan khusus.
10. Display (X-Banner) dan Spanduk yang menyertai setiap kegiatan kuliah lapangan, seminar/kolokium, lokakarya, pelatihan dan even lainnya yang diselenggarakan dosen atau mahasiswa program studi Pendidikan, baik di dalam maupun di luar kampus.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dan khususnya berlokasi di Jakarta Timur. Pengambilan data serta pengolahan data dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Waktu penelitian mulai dilakukan pada Bulan November 2019 sampai dengan Bulan Februari 2019. Dengan jadwal penelitian di bawah ini:

Tabel 1. Jadwal penelitian

Kegiatan	Tanggal	Keterangan
Persiapan Kuesioner Sampel Penelitian	Awal November 2019	- LPM UHAMKA - Gugus Penjamu FKIP - Unit Penjamu Program studi FKIP UHAMKA
Pengarahan LMP UHAMKA	Pertengahan Nopember 2019	- LPM UHAMKA - Gugus Penjamu FKIP - Unit Penjamu Program studi FKIP UHAMKA
Pengumpulan Data	Akhir Desember 2019 dan Awal Januari 2020	FKIP UHAMKA
Pengolahan Data	Januari – Februari 2020	Unit Penjamu Program studi FKIP UHAMKA
Laporan Penelitian	Akhir Februari 2020	- LPM UHAMKA - Gugus Penjamu FKIP - Unit Penjamu Program studi FKIP UHAMKA

C. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Azwar (dalam Anggarini, 2010). 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.

C. Kerangka Kosep

- 1) Kepuasan alumni terhadap kinerja Dosen Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA
- 2) Kepuasan alumni terhadap Kinerja Tenaga kependidikan di Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, maupun Universitas
- 3) Kepuasan alumni terhadap tenaga pimpinan di Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, maupun Universitas
- 4) Kepuasan alumni terhadap Sarana dan prasarana pendidikan di Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, maupun Universitas

D. Populasi dan Sampel

Menurut Azwar (dalam Anggarini, 2010) populasi adalah kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi adalah sejumlah objek dan sifat tertentu yang menjadi sasaran tertentu. Atau populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi berhubungan dengan data bukan dengan manusia. Ada populasi target (teoretik), ada populasi terjangkau. Populasi digunakan untuk menyertakan pengertian kelompok yang menjadi asal dari mana sampel dipilih. Dan secara definitif populasi diartikan sebagai suatu kelompok. Hadi Sutrisno, (1994) berpendapat bahwa populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang sedikitnya

memiliki satu sifat yang sama, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili sifat-sifat populasi secara keseluruhan agar dapat ditarik sebuah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa lulusan Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA.

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan sampel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu semua anggota populasi diikutkan sebagai subyek penelitian. Mereka adalah mahasiswa di dua belas program studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA dengan tahun ajaran 2015, dan namanya terdaftar sebagai alumni yang telah lulus ujian skripsi, dengan sendirinya akan mengisi survey yang ada ketika mendaftar sebagai peserta Wisudawan yang berjumlah 1646 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik survei. Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/kuesioner tentang kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala Model Likert perangsangnya adalah pernyataan. Respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah taraf kesetujuan atau ketidak setujuan dalam variasi: sangat setuju (SS), setuju(S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), kemudian data tersebut ditransformasikan kepada format kepuasan.

Dari pernyataan yang telah dibuat ada yang sifatnya searah (mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *favorable statement* teori yang mendasari program yang dipersoalkan dan ada pula yang tidak searah (tidak mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *unfavorable statement*, dengan jumlah aitem seimbang (Sumadi, 1998).

Alternatif Jawaban	Favourable	Unfavourable
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

Cara pengisian data Alumni Program Studi FKIP UHAMKA Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, adalah pada waktu registrasi atau waktu pendaftaran sebagai peserta Wisuda, pada saat gladi bersih wisuda, dan pelaksanaan Wisuda lulusan UHAMKA 2019.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variabel. Untuk melihat masing-masing variabel dan selanjutnya disajikan secara tekstular, tabular dan grafikal yang disertai dengan narasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaraan dan Pendukung Proses Pendidikan

Hasil dan pembahasan berdasarkan komponen/Indikator instrument kualitas layanan penyelenggaraan proses pembelajaran di dua belas Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) UHAMKA, yaitu: Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa Jepang, Pendidikan Matematika, Pendidikan Biologi, FKIP UHAMKA, Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Sejarah, Geografi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Bimbingan Konseling, dan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Pengumpulan data dengan teknik survey, dan Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/koesioner dengan menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk (a) Menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program (b) Menilai manfaat pelaksanaan suatu kebijakan atau program (c) Mengetahui kepuasan stakeholder terhadap pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Sedangkan pada skala Model Likert perangsangnya adalah pernyataan, respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah taraf kesetujuan atau ketidak setujuan dalam variasi kepuasan alumni.

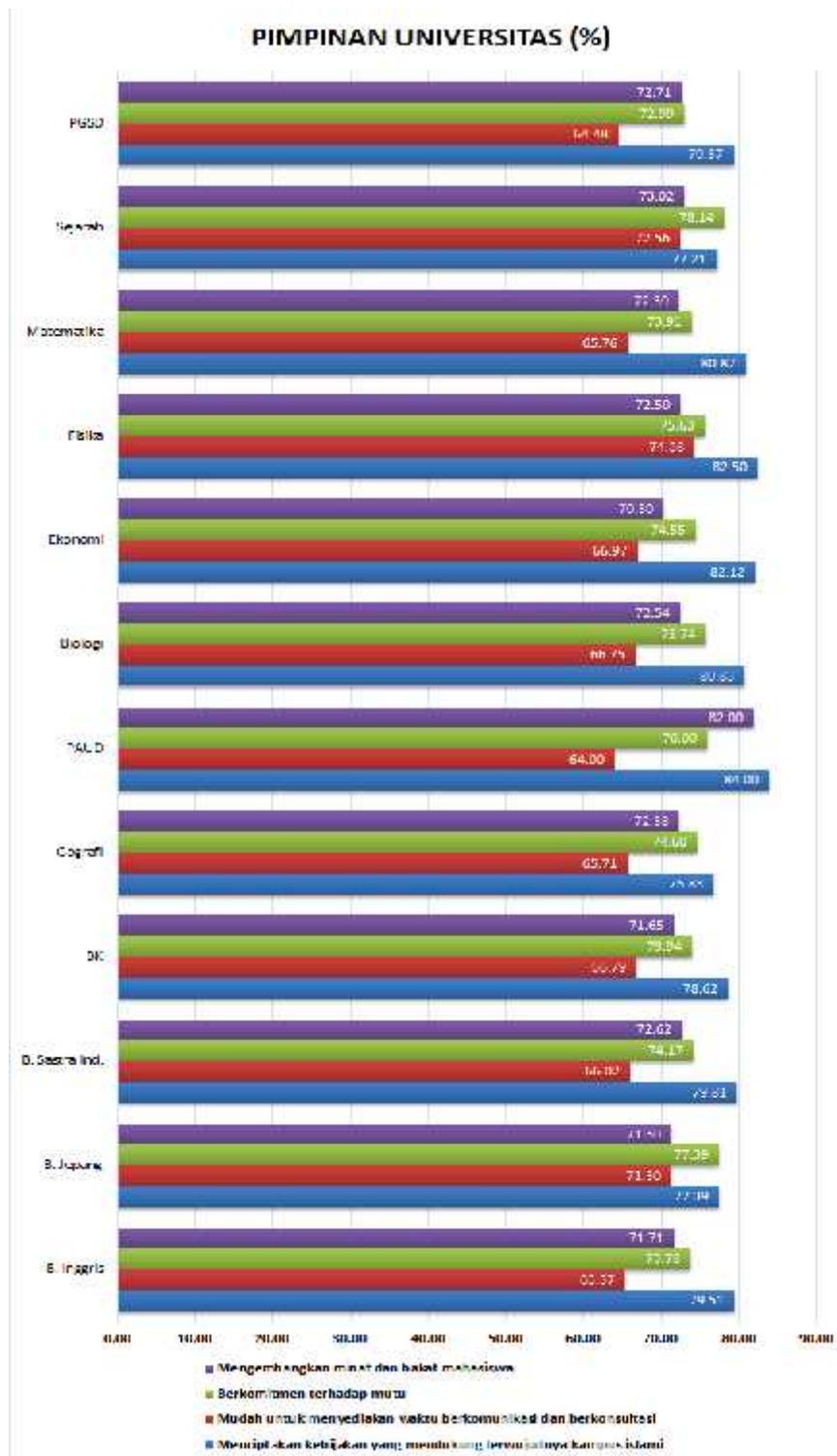
1. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan UNIVERSITAS

Kepuasan alumni terhadap aspek kepemimpinan Universitas yang merupakan inti manajemen yakni sebagai motor penggerak bagi segala aspek, yakni sumber-sumber dan alat-alat dalam organisasi dan sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung atas cara-cara memimpin. Data hasil survai sebagai berikut:

Tabel 1. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
No	Komponen/Indikator	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
A. TANGGAPAN TERHADAP PIMPINAN																	
A.1	PIMPINAN UNIVERSITAS																
1.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	2	4	37	74	47	164	3.98	79.51	0	1	5	13	4	23	3.87	77.39
2.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	8	17	75	51	13	164	3.27	65.37	0	2	6	15	0	23	3.57	71.30
3.	Berkomitmen terhadap mutu	2	8	56	71	27	164	3.69	73.78	0	0	5	16	2	23	3.87	77.39
4.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	2	15	56	67	24	164	3.59	71.71	0	1	9	12	1	23	3.57	71.30
Total skor		14	44	224	263	111	656	3.63	72.59	0	4	25	56	7	92	3.72	74.35

Penilaian alumni selama mengikuti proses pembelajaran secara umum dengan harapan menghasilkan lulusan yang memiliki kecerdasan spiritual, kemampuan intelektual yang mumpuni, emosional, dan kompetensi pendidik yang berajaskan sosial yang bermutu tinggi. Sehingga respon terhadap skala Likert terdapat dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif yang berfungsi untuk mengukur sikap positif, dan pernyataan negative yang berfungsi untuk mengukur sikap negative objek. Tetapi pada instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan alumni di FKIP UHAMKA, hanya pada skor pernyataan positif saja, dimulai dari 1 untuk sangat kurang (SK), 2 untuk kurang (K), 3 untuk biasa saja (BS), 4 untuk tinggi (T), dan 5 untuk sangat tidak setuju (STS). Dengan menghilangkan option “Ragu-ragu” diganti dengan option “biasa saja” dalam instrument tersebut untuk memudahkan dalam melihat angket yang responden isikan. Hasil perhitungan dari dua belas program studi pada Tabel. 1 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan ditampilkan hanya dua program studi saja, selengkapnya ada pada lampiran.



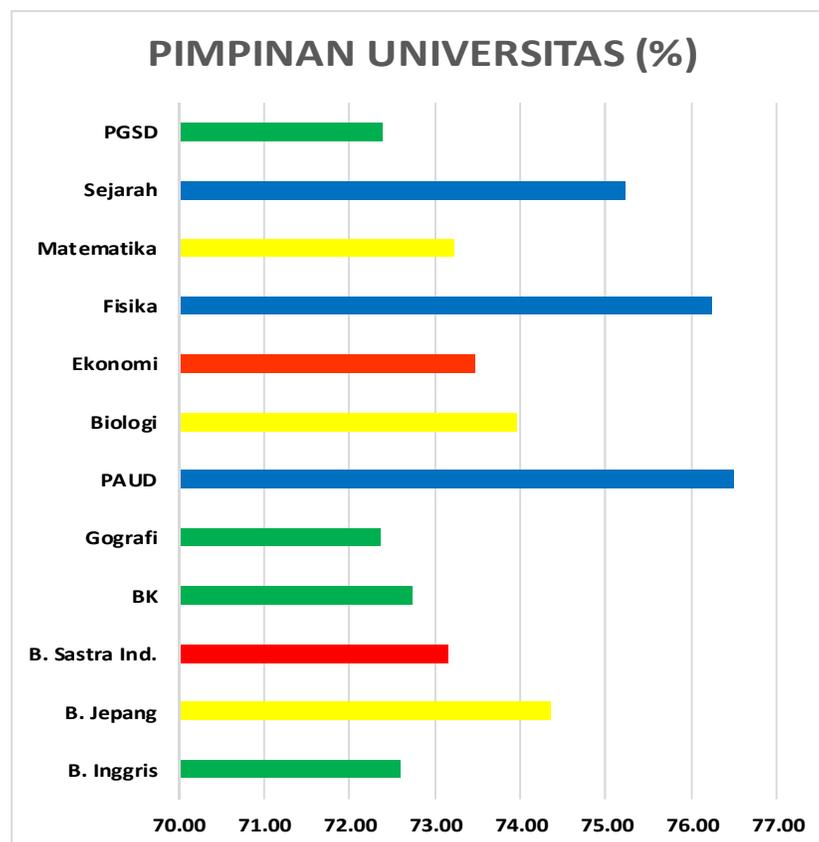
Gambar 1. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Universitas

Hasil responden Alumni dua belas Program Studi Pendidikan FKIP UHAMKA tanggapan terhadap pimpinan Rektor s.d Wakil Rektor dengan rerata 3,97 atau dengan presentase sebesar 79,37% cukup memuaskan, sedangkan indikator yang tertinggi dari empat pilihan adalah menciptakan kebijakan yang mendukung menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami rerata 4,13 atau 82,50% memuaskan jika dilihat dengan visi misi Uhamka yang menekankan kepada kecerdasan spiritual yang berlandaskan pada nilai-nilai islami. Diurutan kedua adalah kebijakan pimpinan dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa sudah memuaskan yaitu dengan rerata 4,20 atau 82,00%, urutan ke tiga adalah indikator berkomitmen terhadap mutu yaitu dengan rerata 3,91 atau 78,14%. Sedangkan penilaian terendah alumni adalah terhadap indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi yaitu dengan rerata 3,72 atau 74,38% dengan katagori cukup memuaskan dan ini merupakan temuan yang harus diberi rekomendasi atau solusi.

Maka rekomendasi yang diberikan sebaiknya pimpinan Universitas untuk menyediakan waktu berkomunikasi dengan mahasiswa terutama soal kebijakan Visi, Misi dan Program jangka panjang tentang kemajuan UHAMKA ke depan. Terutama Pimpinan Universitas berkomitmen terhadap peningkatan mutu baik dalam menyelenggarakan proses pendidikan, pembangunan gedung perkuliahan, sarana dan prasarana, sumber daya manusia (SDM), dan meningkatkan Mutu lulusan yang bersaing di dunia kerja.

Secara kelembagaan program studi FKIP UHAMKA selain untuk memperoleh informasi penting berupa umpan balik alumni sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui relevansi pendidikan tinggi dengan pekerjaan, lembaga pendidikan juga ditagih oleh *stakeholders* tentang kiprah nyata mencerdaskan generasi bangsa dalam wujud

melahirkan lulusan yang berkualitas secara akademis. Salah satunya melalui penilaian kinerja program studi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dan penyusunan laporan Evaluasi Diri sebagai dasar pijakan konsolidasi organisasi dan pengembangan program kegiatan akademik. Dari gambar 2. di bawah ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan alumni Proram studi FKIP UHAMKA terhadap pimpinan Universitas tertinggi dengan rerata 76,5% dan terendah rerata 72,4 %.



Gambar 2. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Pimpinan Universitas

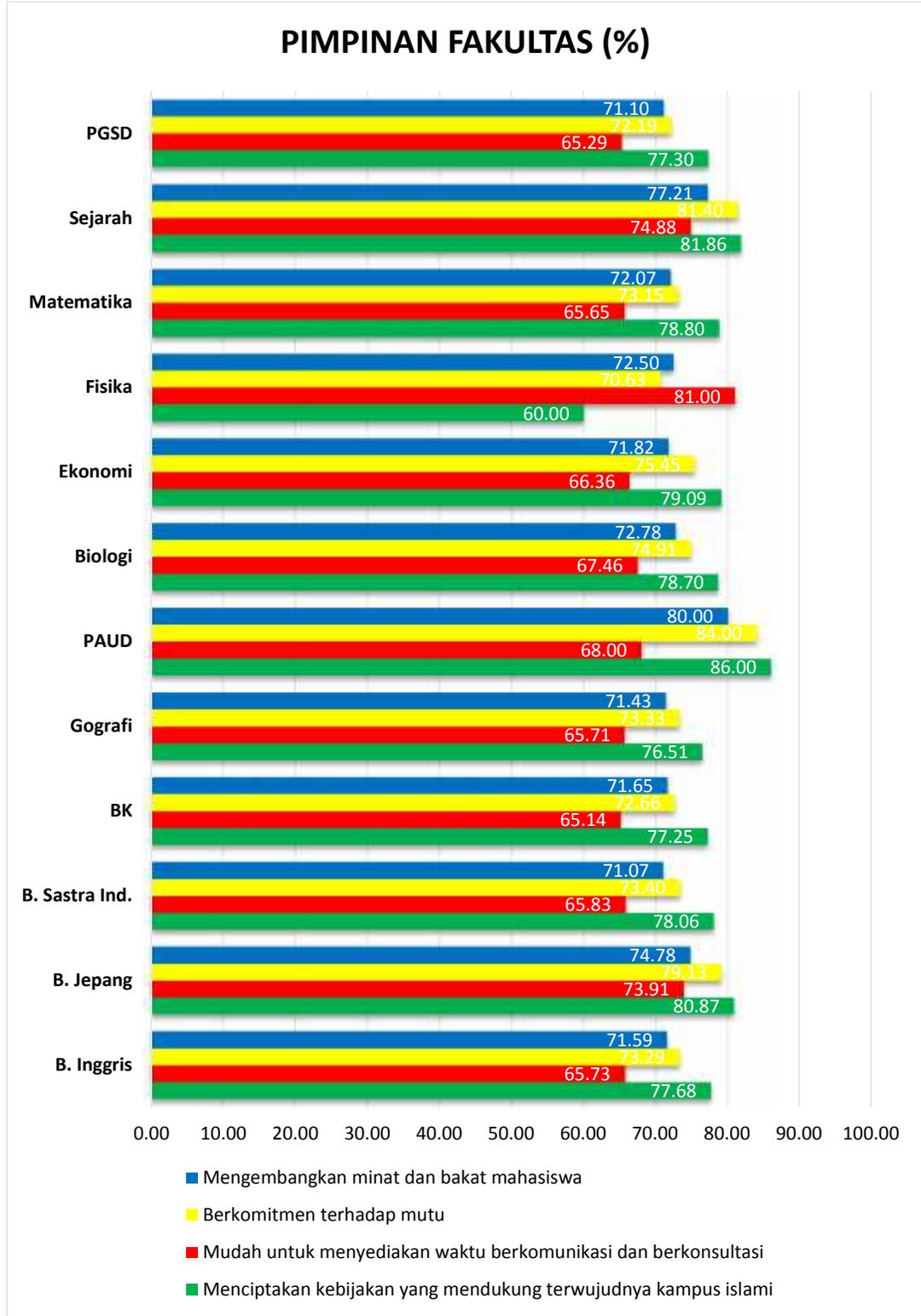
2. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan FAKULTAS

Hasil responden Alumni terhadap dua belas Program Studi FKIP UHAMKA terhadap pimpinan Dekan s.d Wakil Dekan dari empat pilihan adalah menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus yang islami rerata 4,30 atau 86,00% hampir katagori sangat memuaskan, ini merupakan konsistensi pimpinan Fakultas dalam menjalankan organisasi sesuai dengan visi misi Uhamka yang menekankan kepada kecerdasan spiritual yang berlandaskan pada nilai-nilai islami. Diurutan kedua adalah indikator kebijakan pimpinan berkomitmen terhadap mutu dengan rerata 4,38 atau 87,57% dengan katagori memuaskan, kemudian diurutan ketiga adalah kebijakan pimpinan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dengan rerata 4,00 atau 80,00%, dan diurutan keempat kebijakan pimpinan terhadap mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dengan rerata 3,54 atau 70,81%, cukup memuaskan, dan ini merupakan temuan yang perlu solusi perbaikan. Data hasil survai sebagai berikut:

Tabel 2. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Fakultas

		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
		Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
A.2	PIMPINAN FAKULTAS	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
5.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	2	7	37	80	38	164	3.88	77.68	0	0	3	16	4	23	4.04	80.87
6.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	4	20	74	57	9	164	3.29	65.73	0	0	9	12	2	23	3.70	73.91
7.	Berkomitmen terhadap mutu	0	9	62	68	25	164	3.66	73.29	0	0	4	16	3	23	3.96	79.13
8.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	2	8	65	71	18	164	3.58	71.59	0	0	8	13	2	23	3.74	74.78
Total skor		8	44	238	276	90	656	3.60	72.07	0	0	24	57	11	92	3.86	77.17

Perhitungan data tentang kepemimpinan fakultas menurut alumni dari dua belas program studi FKIP UHMKA digambar dengan histogram di bawah ini:

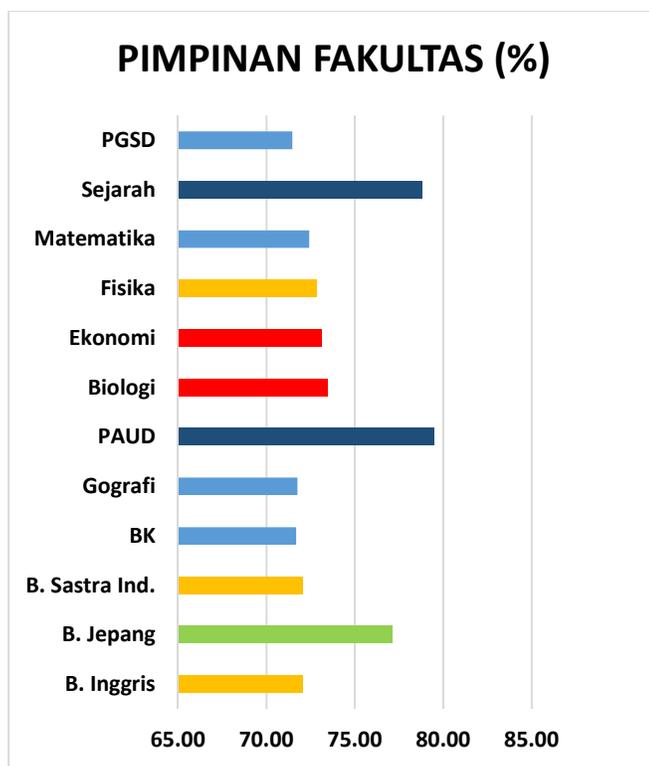


Gambar 3. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Fakultas

Hasil perhitungan dari dua belas program studi pada Tabel. 2 Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan ditampilkan hanya dua program studi saja, selengkapnya ada pada lampiran. Dari temuan di atas rekomendasi terhadap kebijakan pimpinan terhadap mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi adalah dengan adanya jadwal yang terprogram untuk pertemuan dengan mahasiswa yang membutuhkan konsultasi akademik maupun non akademik. Sehingga dengan menyediakan waktu untuk komunikasi dan berkonsultasi akan memudahkan Dekan FKIP, maupun para wakil Dekan akan mudah menjalankan Misi, Visi dan Tujuan Pendidikan Fakultas yang berkomitmen terhadap mutu baik dalam menyelenggarakan proses pendidikan, sarana dan prasarana perkuliahan, perbaikan maupun pembangunan gedung perkuliahan, peningkatan sumber daya manusia (SDM) tenaga Dosen maupun tenaga kependidikan, dan peneingkatan Mutu lulusan.

Peran pemimpin sangat penting di dalam upaya pencapaian tujuan organisasi atau institusi suatu lembaga pendidikan, sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada perilaku dan metode kepemimpinan yang digunakan dalam menjalankan organisasi. Sejauh mana seorang pemimpin dapat mempengaruhi para bawahannya sangat tergantung kepada sejauh mana ia mampu menempatkan kepemimpinannya di kalangan bawahannya. Oleh karena itu para pemimpin yang efektif harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan menjaling hubungan dengan seluruh civitas akademik yang berada di dalam suatu lembaga pendidikan. Jadi seorang pemimpin tidak hanya sekedar memiliki suatu otoritas atau wewenang, walaupun wewenang itu diformalisasikan dalam suatu organisasi dan dapat mendorong proses kepemimpinan. Jadilah pemimpin yang efektif yang mampu

menyakinkan seluruh civitas akademik yang berada di dalam suatu lembaga pendidikan bahwa kepentingan pribadi merekalah merupakan visi misi dan tujuan pemimpin, serta mampu merealisasikan dan menyakinkan bahwa semuanya mempunyai andil dalam mengimplementasikannya. Di bawah ini adalah prosentasi data kepuasan alumni dari dua belas program studi FKIP UHAMKA:



Gambar 4. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Pimpinan Fakultas

3. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap Pimpinan PROGRAM STUDI

Mahasiswa adalah orang yang sedang mengikuti kegiatan belajar mengajar atau pembelajaran di suatu program studi pada suatu di Perguruan Tinggi, memiliki makna sebagai orang-orang yang sedang mengikuti perkuliahan, baik secara tatap muka, belajar terstruktur dan belajar mandiri. Mahasiswa memiliki peran yang penting dalam menilai kerja universitas. Salah satu tolak ukur akreditasi universitas dinilai keberhasilan studi

mahasiswanya. Selain itu, yang pertama mahasiswa berperan dalam pengembangan mutu institusi setidaknya melalui beberapa pasaran dan kritikan untuk pengembangan lembaga, mahasiswa dapat memberi masukan kenlacaran proses belajar mengajar. Pengalaman yang mereka rasakan dalam proses belajar mengajar dapat membawa pada pengembangan konsep, ide, pemikiran baru.

Kedua, mahasiswa yang berprestasi dan memiliki kompetensi akan membantu mensosialisasikan kelebihan atau hal-hal yang positif tentang lembaga pendidikan yang sedang digelutinya dan membentuk opini publik dalam menarik peserta didik baru (mahasiswa baru). Maka dalam hal ini rekamam jejak para alumni ketika memberikan penilaian, beberapa pasaran atau kritikan terhadap kenlacaran proses belajar mengajar sangatlah ditentukan oleh kepemimpinan Ketua program studi yang secara langsung berada pada garis depan. Kepuasan alumni terhadap aspek kepemimpinan Ketua Program Studi dapat dilihat pada data di bawah ini:

Tabel 4. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi

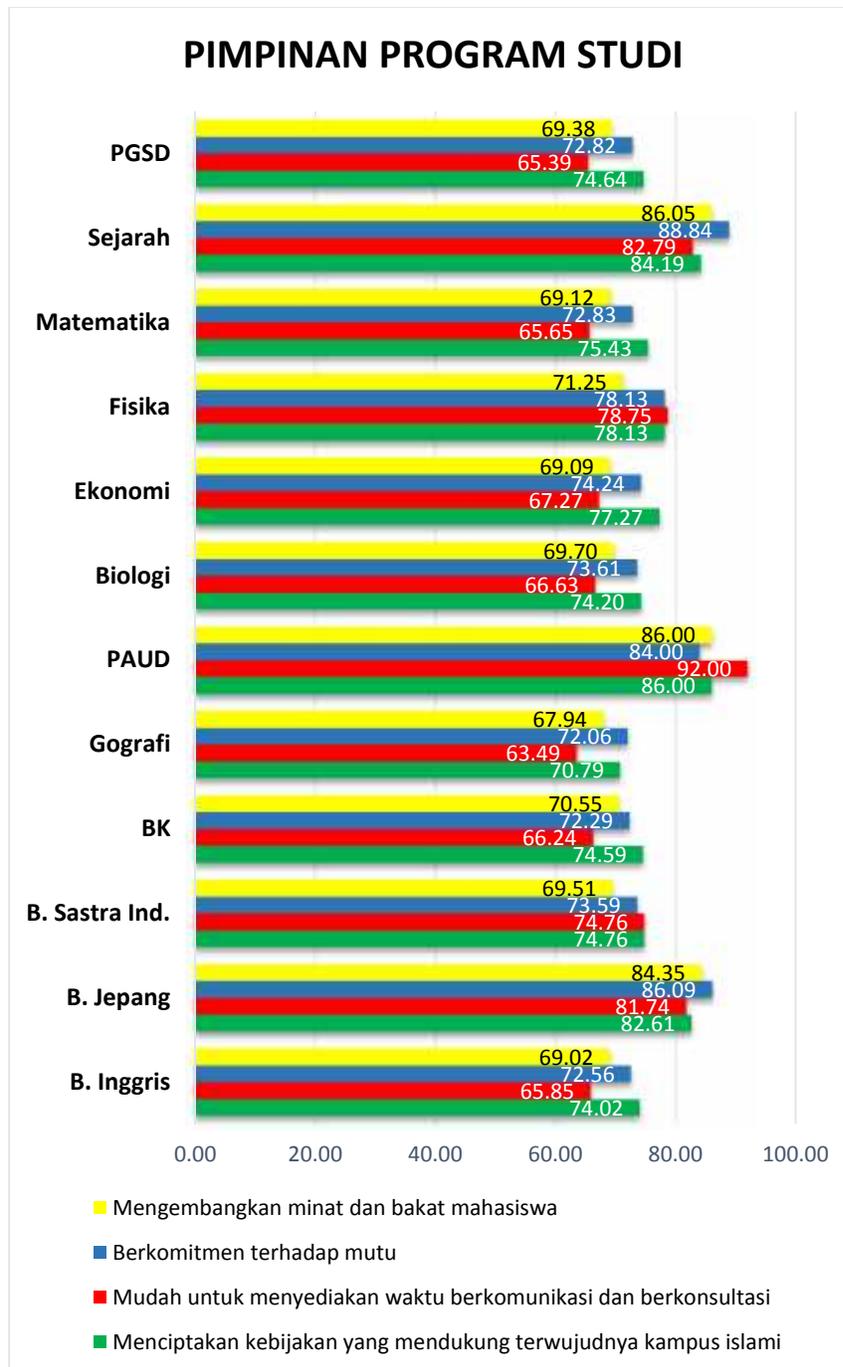
		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
		Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
A.3	PIMPINAN PROGRAM STUDI	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
9.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	3	10	51	69	31	164	3.70	74.02	0	0	5	10	8	23	4.13	82.61
10.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	5	27	62	55	15	164	3.29	65.85	0	0	4	13	6	23	4.09	81.74
11.	Berkomitmen terhadap mutu	2	9	58	74	21	164	3.63	72.56	0	0	2	12	9	23	4.30	86.09
12.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	2	18	64	64	16	164	3.45	69.02	0	0	3	12	8	23	4.22	84.35
Total skor		12	64	235	262	83	656	3.52	70.37	0	0	14	47	31	92	4.18	83.70

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan diperoleh, hasil secara umum kepuasan alumni terhadap kualitas Pimpinan Ketua Prodi Studi FKIP UHAMKA dengan indikator yang tertinggi dari empat pilihan adalah mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dengan rerata 4,6 atau 92,00% tergolong sangat memuaskan, pada peringkat ke

dua adalah berkomitmen terhadap mutu dengan rerata 4,4 atau 88,84% tergolong sangat memuaskan. Sedangkan pada peringkat tiga dan empat adalah Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami dengan rerata 4,31 atau 86,05% tergolong memuaskan dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dengan rerata 4,30 atau 86,00% tergolong memuaskan.

Jadi secara keseluruhan bahwa pimpinan Ketua Program Studi FKIP UHAMKA merupakan seorang pemimpin transformasional baik, mempunyai kharisma, Inspirasi dalam menyampaikan dan menjalankan visi, misi, dan tujuan Program Studi dan visi, misi dan tujuan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, menanamkan kebanggaan sebagai lulusan untuk meraih menghormatan dan kepercayaan diri dan keyakinan memiliki kemampuan (profesional) dalam bekerja.

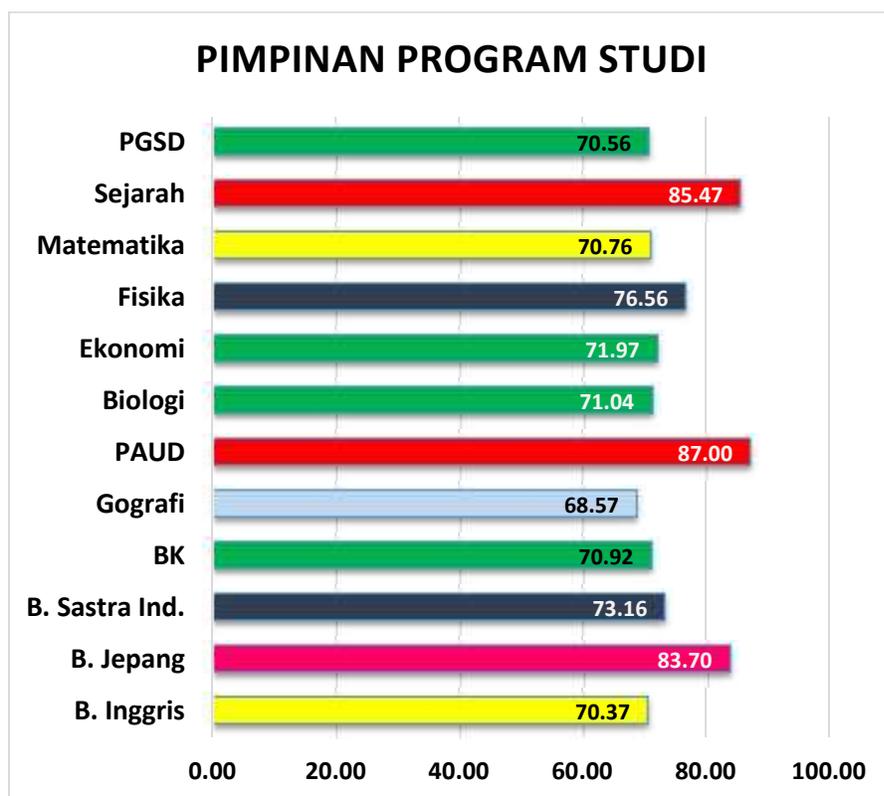
Dengan kemampuan professional para pemimpin mulai dari level program studi, fakultas dan universitas mengkategorikan kepuasan alumni pada tahap memuaskan, sehingga kepuasan merupakan suatu sikap mahasiswa atas keberhasilan selama mengikuti proses perkuliahannya dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil perkuliahan diatas adalah dimana lembaga pendidikan atau Universitas dimana mahasiswa menuntut ilmu, dilayani dengan sebaik mungkin, mulai pelayan administrasi sampai evaluasi proses pembelajaran atau perkuliahan. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain bertambah kuatnya rasa ikatan baik alumni maupun mahasiswa dan meningkatkan pula kecintaan, loyalitas, disiplin dan dedikasi terhadap lembaga pendidikannya. Bagi sebuah perguruan tinggi alumni dapat dikatakan sebagai salah satu konsumen dari lembaga tersebut. Konsumen sebagai seseorang yang mengkonsumsi, menghabiskan produk atau jasa memegang peranan yang penting dalam banyak area seperti pemasaran, pendidikan, bahkan kebijakan umum.



Gambar 5. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Program Studi

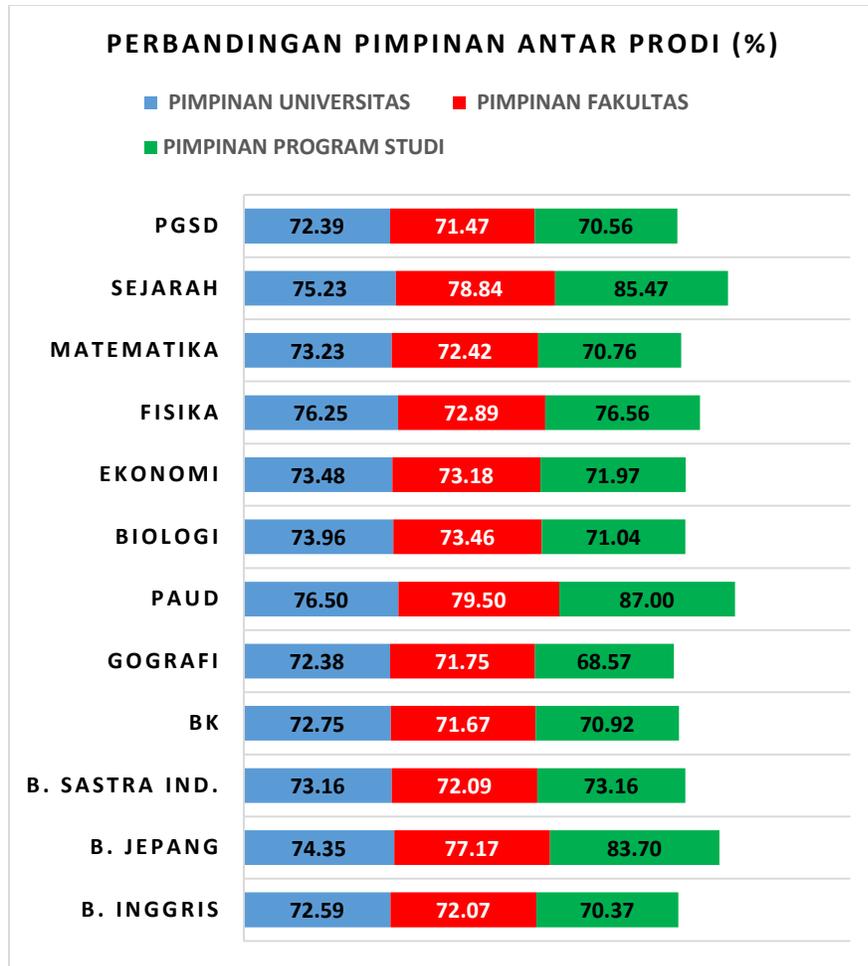
Kepuasan alumni terhadap kualitas pelayanan kepemimpinan dua belas Ketua prodi dilingkungan FKIP UHAMKA dari rerata seluruh komponen atau indikator dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama kepemimpinan Ketua prodi Pendidikan Anak Usia

Dini dengan persentase sebesar 87,00%, peringkat kedua adalah kepemimpinan kepemimpinan Ketua prodi Sejarah 85,47 % dan peringkat ketiga kepemimpinan Ketua prodi Bahasa Jepang, secara rekap data dapat dilihat dari histogram di bawah ini



Gambar 6. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKATerhadap Pimpinan Program Studi

Kepuasan alumni terhadap ketiga kualitas pelayanan pimpinan, mulai dari pelayanan pimpinan Ketua prodi, kepemimpinan Dekan s.d Wakil Dekan dan kepemimpinan Rektor s.d Wakil Rektor dari rerata seluruh komponen atau indikator dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama kepemimpinan Ketua prodi dengan persentase sebesar 87,00%, peringkat kedua adalah kepemimpinan Dekan s.d Wakil Dekan dengan persentase sebesar 79,50%, dan kepemimpinan Rektor s.d Wakil Rektor dengan persentase sebesar 76,50%, secara lengkap data dapat dilihat dari histogram di bawah ini:



Gambar 7. Rekap Data Kepuasan Terhadap Pimpinan Secara Umum

4. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap DOSEN

Untuk menjadi dosen profesional yang memiliki akuntabilitas dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi, dibutuhkan tekad dan keinginan yang kuat dalam diri setiap dosen menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional. Secara keseluruhan kepuasan alumni terhadap pelayanan Dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rerata sebesar 3,75 atau 76,92%, secara keseluruhan kualitas layanan Dosen dalam memberikan perkuliahan, bimbingan Akademik dan proses bimbingan skripsi sudah memuaskan berdasarkan data di bawah ini:

Tabel 5 Rekap Data Kepuasan Terhadap Dosen

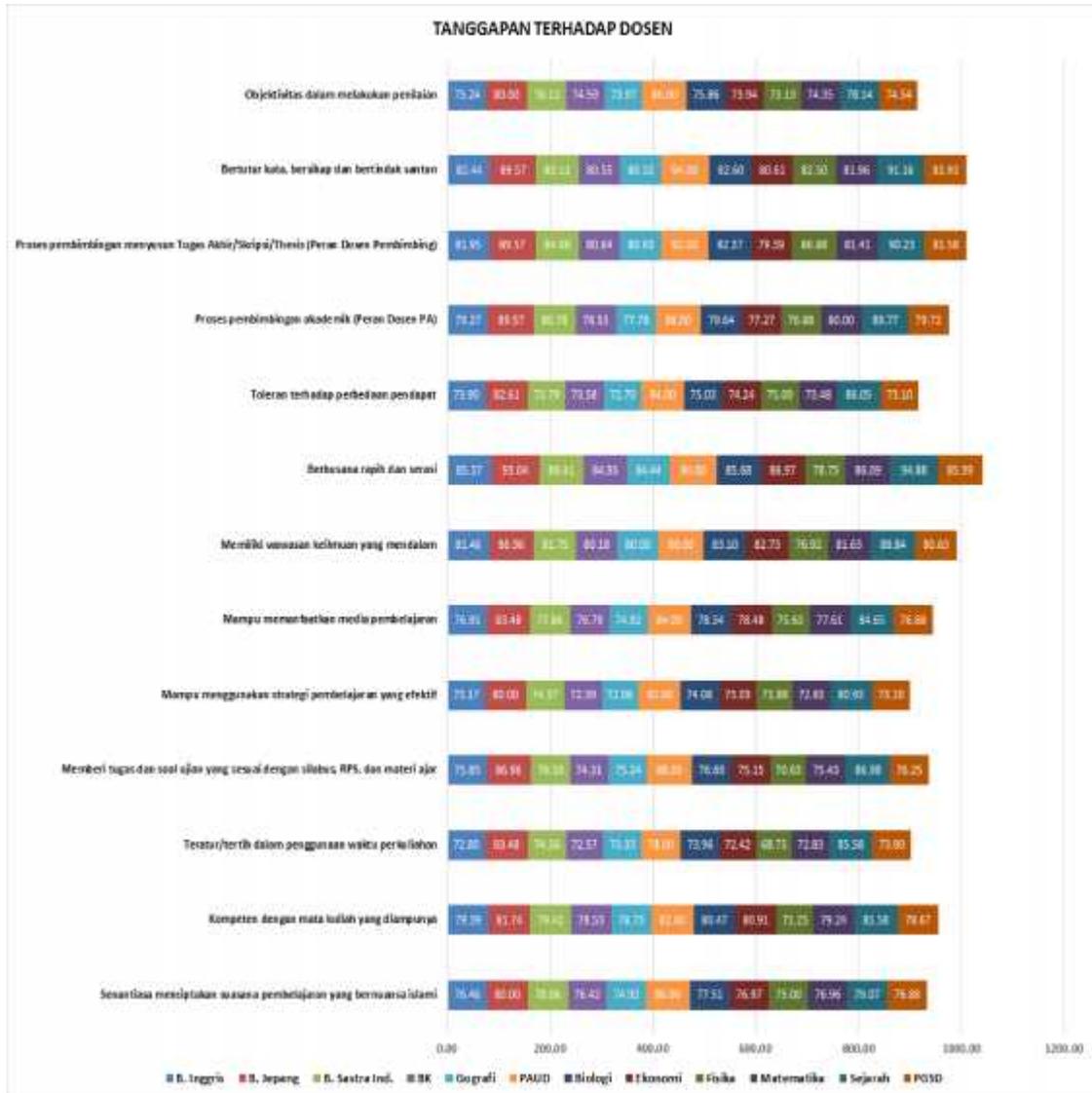
		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
		Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
B. TANGGAPAN TERHADAP DOSEN		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
13.	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami	2	5	49	72	36	164	3.82	76.46	0	0	5	13	5	23	4.00	80.00
14.	Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya	2	4	26	97	35	164	3.97	79.39	0	0	3	15	5	23	4.09	81.74
15.	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	4	9	56	68	27	164	3.64	72.80	0	0	3	13	7	23	4.17	83.48
16.	Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, RPS, dan materi ajar	2	3	54	73	32	164	3.79	75.85	0	0	1	13	9	23	4.35	86.96
17.	Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif	2	6	59	76	21	164	3.66	73.17	0	0	5	13	5	23	4.00	80.00
18.	Mampu memanfaatkan media pembelajaran	2	8	37	83	34	164	3.85	76.95	0	0	3	13	7	23	4.17	83.48
19.	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam	2	2	27	84	49	164	4.07	81.46	0	0	2	11	10	23	4.35	86.96
20.	Berbusana rapih dan serasi	2	1	22	65	74	164	4.27	85.37	0	0	1	6	16	23	4.65	93.04
21.	Toleran terhadap perbedaan pendapat	3	12	46	74	29	164	3.70	73.90	0	0	4	12	7	23	4.13	82.61
22.	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)	6	4	28	78	48	164	3.96	79.27	0	0	1	10	12	23	4.48	89.57
23.	Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Thesis (Peran Dosen Pembimbing)	4	4	25	70	61	164	4.10	81.95	0	0	0	12	11	23	4.48	89.57
24.	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun	0	5	21	87	51	164	4.12	82.44	0	0	1	10	12	23	4.48	89.57
25.	Objektivitas dalam melakukan penilaian	3	8	45	77	31	164	3.76	75.24	0	0	6	11	6	23	4.00	80.00
Total skor		34	71	495	1004	528	2132	3.90	78.02	0	0	35	152	112	299	4.26	85.15

Hasil perhitungan dari dua belas program studi pada Tabel. 5 Rekap Data Kepuasan Terhadap Dosen ditampilkan hanya dua program studi saja, selengkapnya ada pada lampiran. Dengan sebelas indikator pelayanan dosen yang diukur dalam penelitian, secara umum keseluruhan kepuasan alumni dengan peringkat pertama dalah bertutur kata, bersikap dan bertindak santun dengan rerata sebesar 4,70 atau presentase sebesar 94,00% dengan katagori sangat memuaskan, di peringkat kedua adalah indikator berbusana rapih dan serasi dengan rerata sebesar 4,65 atau presentase sebesar 93,00 % dengan katagori sangat memuaskan, di peringkat ketiga adalah proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA) dengan rerata sebesar 4,58 atau presentase sebesar 89,00, sedangkan peringkat keempat objektivitas dalam melakukan penilaian dan toleran terhadap perbedaan pendapat dengan rerata sebesar sekitar 4,36 atau presentase sebesar 86,00% sampai dengan 85,68%. Adapun dengan presentase sebesar 85,39% sampai dengan presentase terkeci sebesar 71,25% tersebar diseluruh indikator kepuasan alumni terhadap dosen di program studi FKIP UHAMKA.

Dari sebelas indikator pelayanan dosen yang diukur dalam penelitian ini yaitu: (1) senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami; (2) kompeten dengan mata kuliah yang diampunya; (3) teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan; (4) memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan RPS, RPM, dan materi ajar; (5) mampu memberikan materi pembelajaran yang efektif; (6) mampu dalam memanfaatkan media pembelajaran; (7) memiliki wawasan keilmuan yang mendalam; (8) berbusana rapih dan serasi, bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun; (9) toleran terhadap perbedaan pendapat; (10) proses pembimbing akademik (peran dosen pa); dan (11) proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing). Masih beberapa indikator yang harus ditingkatkan, yaitu teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan mempunyai rerata sebesar 3,56 atau 71,25% cukup memuaskan, karena masih ada dosen ketika pergantian jam perkuliahan masih melanjutkan proses pembelajaran dengan berbagai alasan, padahal dosen berikutnya menunggu diluar kelas. Penemuan ini perlu rekomendasi yaitu sebaiknya pada waktu rapat jadwal perkuliahan, pimpinan Fakultas memberikan arahan mengenai perlunya tata tertib perkuliahan dijalankan dengan baik, terutama adanya kesadaran bersama tentang pergantian jam perkuliahan.

untuk mengukur kepuasan Alumni tentang Mutu layanan Pendidikan, dilihat dari pimpinan, lembaga pendidikan, proses pembelajaran yang diberikan oleh dosen pengampu mata kuliah, penilaian kompetensi mahasiswa, layanan akademik oleh tenaga kependidikan, penilaian oleh mulai pengguna jasa lulusan. Dan dikontrol dengan Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan, yang merupakan filosofi perbaikan terus menerus dimana lembaga pendidikan menyediakan seperangkat sarana atau alat untuk memenuhi

bahkan melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan saat ini dan di masa yang akan datang.

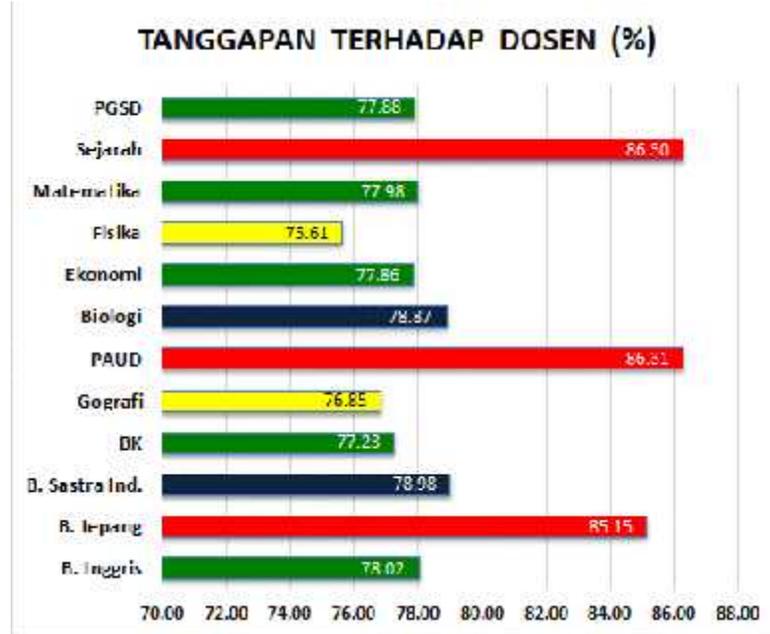


Gambar 8. Rekap Data Keuasan Keuasan Dosen

Maka kompetensi dosen sebagai tenaga profesional di bidang kependidikan dituntut untuk memahami segala hal yang berkaitan dengan proses kependidikan dan segala hal yang dapat menunjang terhadap ketercapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip

mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, yaitu sebagai berikut: (1) Dosen harus dapat membangkitkan perhatian mahasiswa pada materi perkuliahan yang diberikan serta dapat menggunakan berbagai media dan sumber belajar yang bervariasi; (2) Dosen harus dapat membangkitkan minat mahasiswa untuk aktif dalam berpikir serta mencari dan menemukan sendiri pengetahuan; (3) Dosen harus dapat membuat urutan (*sequence*) dalam menyampaikan materi perkuliahan dan juga tahapan tugas yang sesuai dengan perkembangan mahasiswa; (4) Dosen perlu menghubungkan perkuliahan yang akan diberikan dengan pengetahuan yang telah dimiliki mahasiswa, agar mahasiswa menjadi mudah dalam memahami pelajarannya yang diterimanya; (5) Sesuai dengan prinsip repetisi dalam proses pembelajaran, diharapkan Dosen dapat menjelaskan materi perkuliahan secara terstruktur; (6) Dosen wajib memerhatikan dan memikirkan korelasi atau hubungan antara matakuliah dan/atau praktik yang nyata dalam kehidupan sehari-hari; (7) Dosen harus tetap menjaga konsentrasi belajar para mahasiswa dengan cara memberikan kesempatan berupa pengalaman secara langsung, mengamati/meneliti, dan menyimpulkan pengetahuan yang didapatnya; (8) Dosen harus mengembangkan sikap mahasiswa dalam membina hubungan sosial, baik dalam ruang perkuliahan maupun diluar ruang perkuliahan; (9) Dosen harus menyelidiki dan mendalami perbedaan mahasiswa secara individual agar dapat melayani dengan perbedaannya tersebut.

Kepuasan alumni terhadap seluruh komponen atau indikator tanggapan terhadap Dosen dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 86,31%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 86,31%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 78,98%, secara lengkap data dapat dilihat dari histogram di bawah ini:



Gambar 9. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Dosen

5. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap TENAGA KEPENDIDIKAN/ KARYAWAN

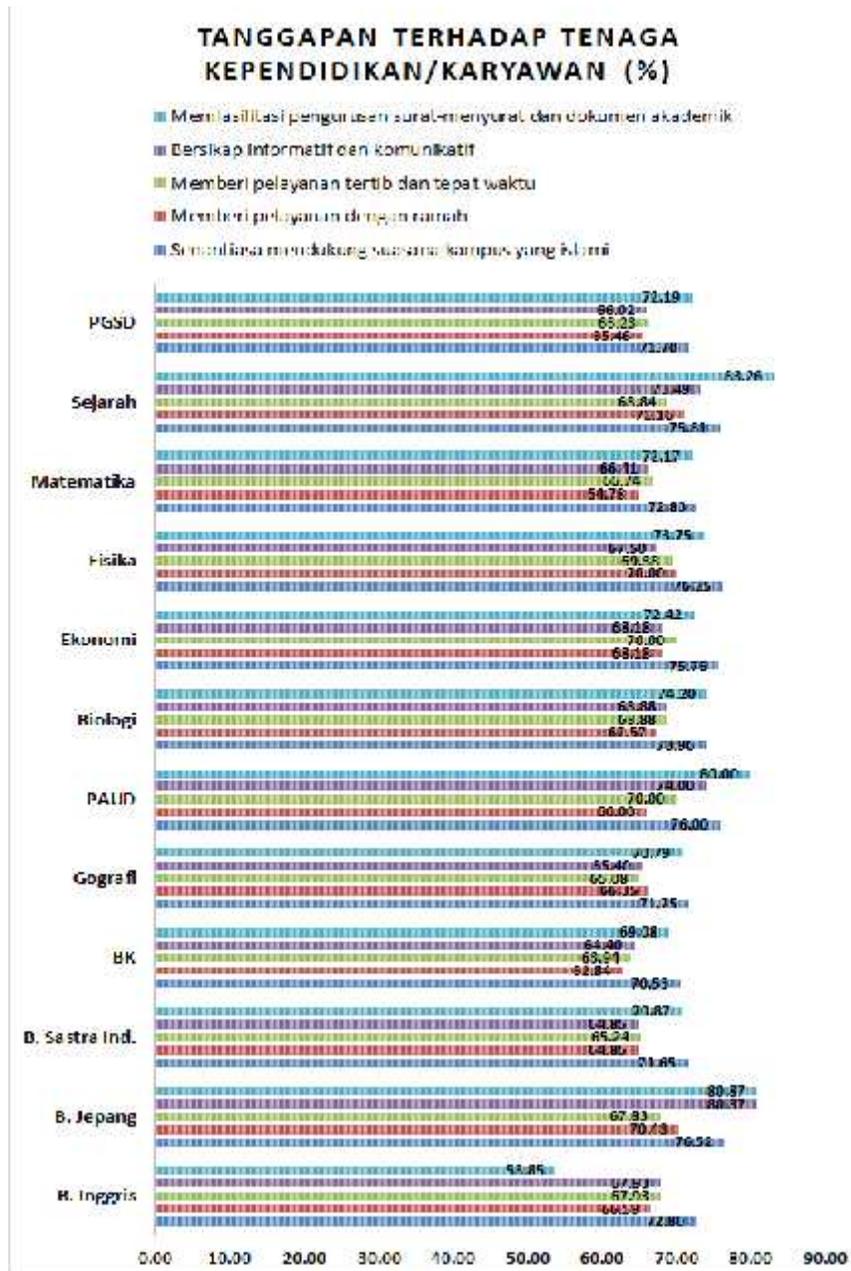
Rekapitulasi data hasil yang diperoleh dari penilaian alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA, terhadap pelayanan tenaga kependidikan atau karyawan secara keseluruhan merasa puas dengan komponen atau indikator senantiasa mendukung suasana kampus yang islami dan indikator memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik. Dalam hal ini responden merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik terutama pada saat pengurusan surat izin untuk penelitian tugas akhir ke sekolah maupun instansi lainnya. Penilaian responden secara keseluruhan terhadap Aspek Tenaga Kependidikan/Karyawan dengan rerata 3,38 atau 66,17%, nilai yang jauh dari kata sempurna, karena secara keseluruhan responden atau alumni hanya cukup puas pelayanan tenaga kependidikan atau karyawan, seperti pada tabel data di bawah ini:

Tabel 6. Rekap Data Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan

		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
		Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
C. TANGGAPAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN/KARYAWAN		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
26.	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	3	11	56	66	28	164	3.64	72.80	0	0	7	13	3	23	3.83	76.52
27.	Memberi pelayanan dengan ramah	8	23	62	49	22	164	3.33	66.59	0	1	9	13	0	23	3.52	70.43
28.	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu	8	19	58	58	21	164	3.40	67.93	0	1	12	10	0	23	3.39	67.83
29.	Bersikap informatif dan komunikatif	11	18	53	59	23	164	3.40	67.93	0	0	3	16	4	23	4.04	80.87
30.	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	6	8	51	0	0	65	2.69	53.85	0	0	3	16	4	23	4.04	80.87
Total skor		36	79	280	232	94	721	3.37	67.46	0	2	34	68	11	115	3.77	75.30

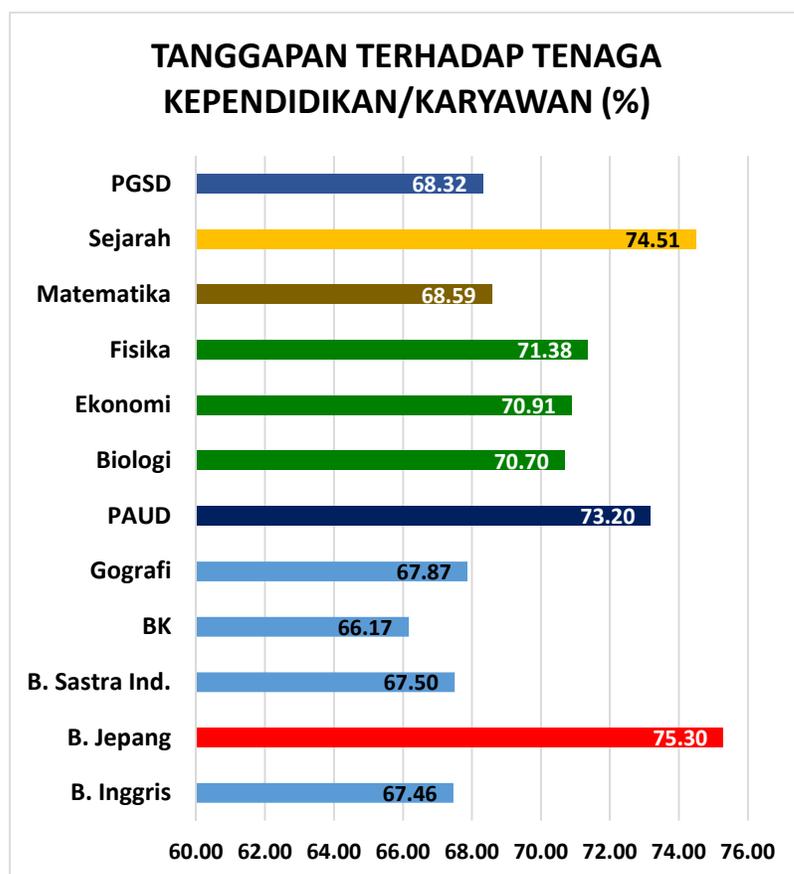
Responden atau alumni program studi FKIP UHAMKA memberikan penilaian cukup memuaskan terhadap tenaga kependidikan atau karyawan dalam hal senantiasa mendukung suasana kampus yang islami dengan rerata 4,04 atau dalam presentase sebesar 80,87%, dan ini merupakan penilaian tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan atau karyawan sudah menjalankan catur darma yang ke empat dari catur dharma perguruan tinggi yang diberlakukan oleh Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) yaitu pengembangan Al Islam dan kemuhammadiyahahan selain tridharma perguruan tinggi yang berasal dari DIKTI. Komponen atau indikator memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik adalah peringkat kedua dari penilaian alumni dengan rerata 4,0 atau 80,00% artinya cukup memuaskan, yang menjadi perhatian semua pimpinan baik program studi maupun pimpinan Fakultas yaitu tiga komponen atau indikator yang mendapat nilai rerata cukup memuaskan adalah bersikap informatif dan komunikatif dengan rerata 3,7 atau 74,00%, sedangkan ada penilaian alumni yang sama adalah pelayanan dengan ramah dengan rerata 3,44 atau 68,88%, dan memberi pelayanan tertib dan tepat waktu dengan rerata 3,14 atau 62,84%. Maka rekomendasi atau solusi untuk ketiga indikator tersebut yang pada dasarnya sangat erat dengan pelayanan nonakademik perlu diadakan pelatihan atau workshop

pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan, karena tenaga kependidikan atau karyawan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.



Gambar 10. Rekap Data Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan

Kepuasan alumni terhadap seluruh komponen atau indikator tanggapan terhadap tenaga kependidikan/karyawan dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 75,30%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 74,51%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 73,20%, secara lengkap data dapat dilihat dari histogram di bawah ini:



Gambar 11. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan

6. Komponen/Indikator Tanggapan terhadap SARANA PRASARANA

Kepuasan alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA terhadap penyediaan sarana dan prasana menunjukkan secara keseluruhan bahwa hasilnya kurang

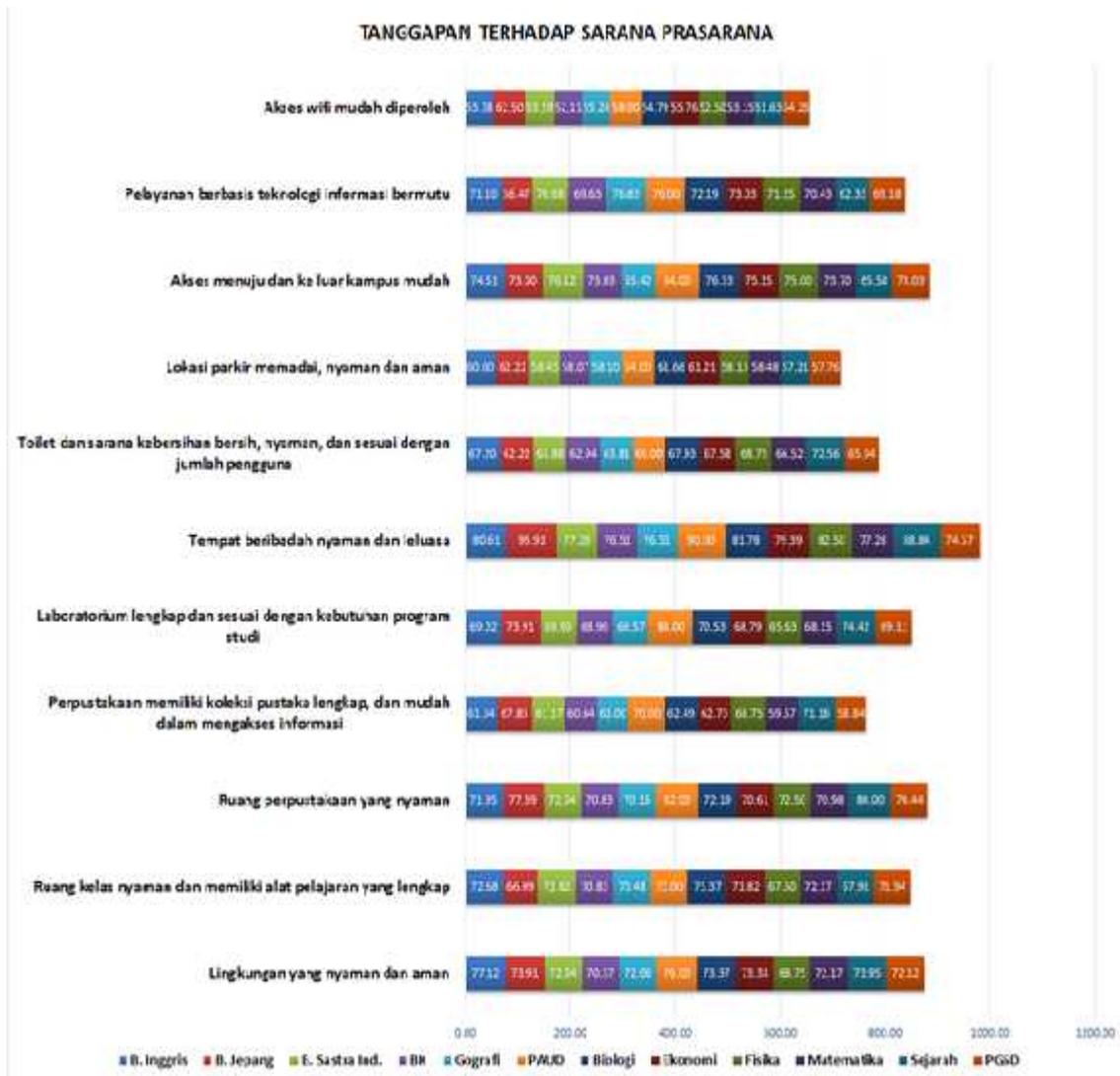
memuaskan. Alumni cenderung menilai menjadi empat kelompokkomponen atau indikator baik yang secara langsung atau tidak langsung mendukung terhadap proses pembelajaran. Data Aspek sarana dan prasarana pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Rekap Data Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

	Bahasa Inggris					Total	Rata-rata	Persen	Bahasa Jepang					Total	Rata-rata	Persen
	Banyak yang menjawab								Banyak yang menjawab							
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
D. TANGGAPAN TERHADAP SARANA PRASARANA																
31. Lingkungan yang nyaman dan aman	0	0	43	81	22	146	3.86	77.12	0	0	9	12	2	23	3.70	73.91
32. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap	2	13	54	69	26	164	3.63	72.68	0	2	12	9	0	23	3.30	66.09
33. Ruang perpustakaan yang nyaman	9	14	46	60	35	164	3.60	71.95	0	1	5	13	4	23	3.87	77.39
34. Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi	13	30	65	45	11	164	3.07	61.34	0	4	9	7	3	23	3.39	67.83
35. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi	7	15	59	63	20	164	3.45	69.02	0	0	9	12	2	23	3.70	73.91
36. Tempat beribadah nyaman dan luas	6	10	28	49	71	164	4.03	80.61	0	0	2	3	18	23	4.70	93.91
37. Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman, dan sesuai dengan jumlah pengguna	8	25	58	46	27	164	3.36	67.20	0	0	8	1	0	9	3.11	62.22
38. Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman	19	34	54	42	15	164	3.00	60.00	0	0	8	1	0	9	3.11	62.22
39. Akses menuju dan ke luar kampus mudah	3	12	48	65	36	164	3.73	74.51	0	0	11	5	4	20	3.65	73.00
40. Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu	4	14	59	61	26	164	3.55	71.10	1	2	13	1	0	17	2.82	56.47
41. Akses wifi mudah diperoleh	33	44	46	23	18	164	2.69	53.78	0	0	7	1	0	8	3.13	62.50
Total skor	104	211	560	604	307	1786	3.45	68.95	1	9	93	65	33	201	3.60	71.94

Responden menyatakan selama berkuliah di FKIP UHAMKA secara umum keadaan sarana dan prasarana cukup memuaskan terlihat dari penilaian secara umum yaitu dengan rerata sebesar 3,34 atau dengan persentase sebesar 66,71%. Kemudian penilaian terhadap empat beribadah nyaman dan luas dengan nilai rerata 4,70 atau dalam presentase sebesar 93,91%, kemudian komponen atau indikator lingkungan yang nyaman, ruang perpustakaan yang nyaman dan ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap dengan nilai rerata 4,15 atau dalam presentase sebesar 82,20%, kemudian rerata 4,20 atau dalam presentase sebesar 80,15%, dan rerata 3,93 atau dalam presentase sebesar 78,67% dikategorikan memuaskan. Temuan yang perlu menjadi perhatian ada lima komponen atau indikator yang mempunyai penilaian rendah atau katagori kurang memuaskan dimulai dengan terendah yaitu akses wifi mudah diperoleh dengan rerata 2,58 dalam presentase sebesar 51,63%, pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu diperoleh dengan rerata

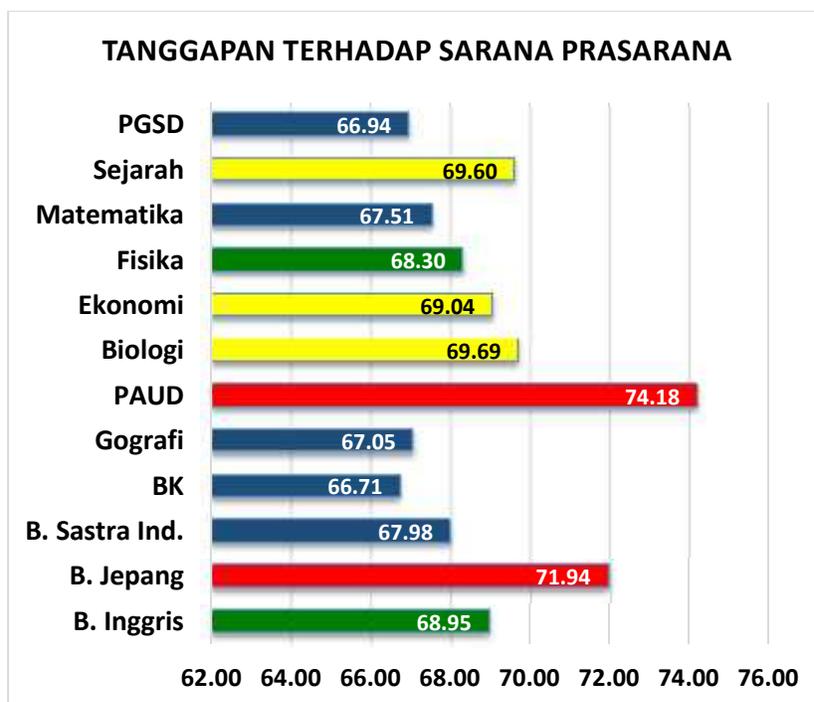
3,28 dalam presentase sebesar 65,58%, toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna diperoleh dengan rerata 3,24 dalam presentase sebesar 64,59% dan yang terakhir lokasi parkir memadai, nyaman dan aman, dengan rerata 3,25 atau dalam presentase sebesar 62,65%.



Gambar 12. Rekap Data Kepuasan Terhadap Terhadap Sarana Prasarana

Rekomendasi sebagai solusi adalah memperbesar akses wifi sehingga mahasiswa memudahkan akses internet, begitu juga dengan memudahkan akses pelayanan berbasis teknologi. Untuk komponen atau indikator toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman, dan

sesuai dengan jumlah pengguna, sebaiknya untuk menjaga kebersihan setiap kamar mandi dijaga oleh petugas seperti di Mall, sehingga mahasiswa merasa risih kalau berperilaku jorok. Dan untuk lokasi parkir memadai, nyaman dan aman, sebaiknya diperluas lahan parkir dengan penjagaan yang lebih memadai, pada saat ini FKIP UHAMKA sedang membangun tempat beribadah nyaman dan leluasa.



Gambar 13. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Sarana Prasarana

Secara lengkap data pada histogram di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan alumni dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap seluruh komponen atau indikator tanggapan terhadap sarana prasarana dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 74,18%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 71,94%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 69,69%.

D. Tanggapan Terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

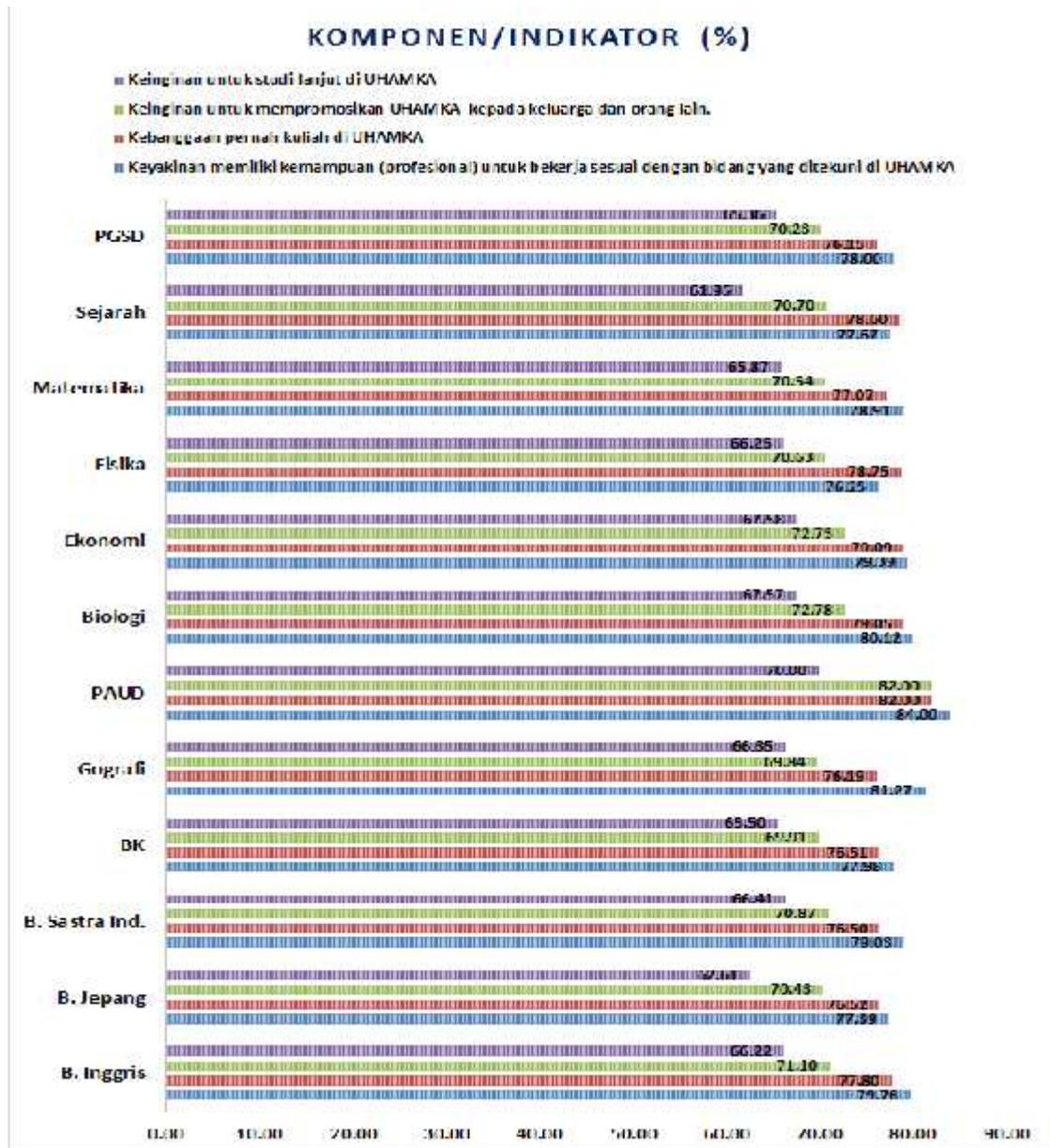
1. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

Aspek tanggapan responden terhadap dampak pribadi setelah menempuh kuliah di UHAMKA mempunyai nilai rerata 4,20 atau dalam presentase sebesar 84,00%, hasil ini menunjukkan bahwa alumni dari dua belas Program Studi FKIP UHAMKA dengan jumlah 1646 mahasiswa memberikan tanggapan yang positif terhadap dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Dampak yang paling besar dirasakan responden yaitu Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA mempunyai nilai rerata 4,12 atau dalam presentase sebesar 82,40%. Keyakinan akan kemampuan/kompetensi dalam membekali responden untuk bekerja sesuai dengan bidang mempunyai nilai rerata 4,03 atau dalam presentase sebesar 80,54%,. Sedangkan indikator Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain mempunyai nilai rerata 3,87 atau dalam presentase sebesar 79,36%, dan keinginan responden untuk melanjutkan studi di UHAMKA mempunyai nilai rerata 3,48 atau dalam presentase sebesar 72,40%. Hasil kepuasan responden akan dampak pribadi terhadap proses pendidikan di UHAMKA disajikan pada tabel di bawah ini (untuk tabel secara keseluruhan ada pada lampiran):

Tabel 8. Tanggapan terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA

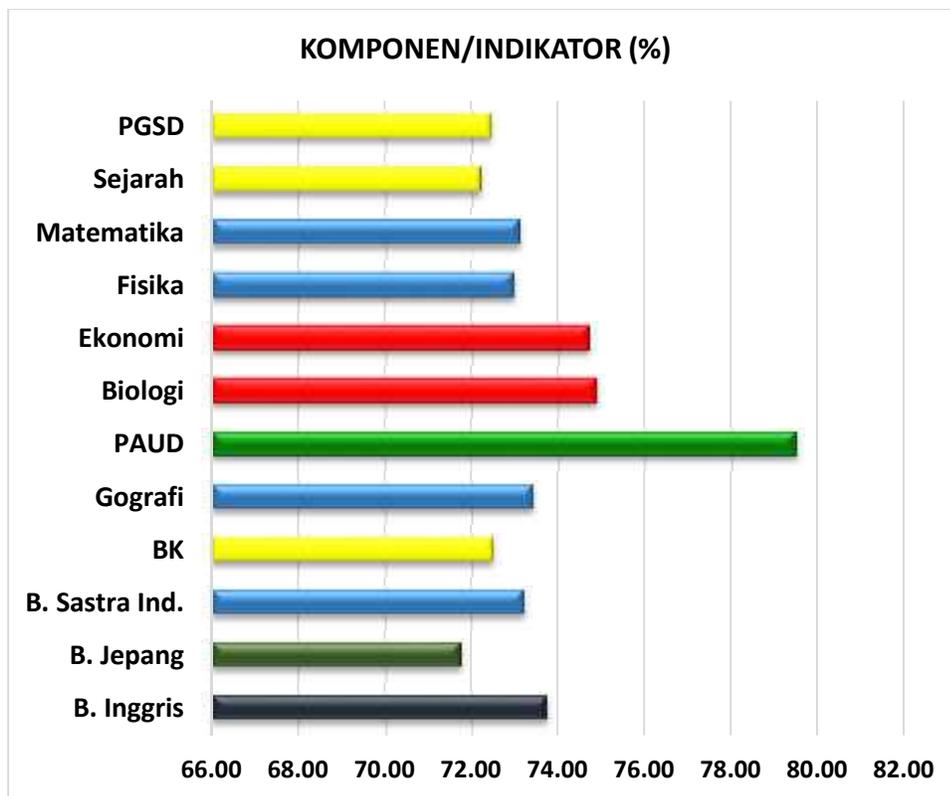
		Bahasa Inggris					Bahasa Jepang										
No	Komponen / Indikator	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen	Banyak yang menjawab					Total	Rata-rata	Persen
		1	2	3	4	5				1	2	3	4	5			
1	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA	2	3	31	87	41	164	3.99	79.76	0	1	2	19	1	23	3.87	77.39
2	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA	4	3	44	69	44	164	3.89	77.80	0	2	5	11	5	23	3.83	76.52
3	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain.	8	11	55	62	28	164	3.55	71.10	0	3	8	9	3	23	3.52	70.43
4	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	15	17	58	50	24	164	3.31	66.22	0	4	13	5	1	23	3.13	62.61
Total skor		29	34	188	268	137	656	3.69	73.72	0	10	28	44	10	92	3.59	71.74

Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat yang nyata dari proses pendidikan yang diperoleh dari Program Studi FKIP UHAMKA sehingga mereka tidak ragu untuk mengajak orang terdekat untuk kuliah di UHAMKA, dari penelusuran lebih lanjut mengungkap bahwa responden juga mempunyai niat yang cukup besar untuk melanjutkan pendidikan di Pascasarjana UHAMKA.



Gambar 14. Tanggapan terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA

Kepuasan alumni menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap komponen atau indikator dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 79,35%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 74,35%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 74,25%, secara lengkap data dapat dilihat dari histogram di bawah ini:



Gambar 15. Prosentasi Data Kepuasan Alumni dari Dua Belas Program Studi FKIP UHAMKA Terhadap Komponen/Indikator

2. Komponen/Indikator Tanggapan Lama studi dan Kesesuaian Pekerjaan

Menurut Peraturan Pemerintah No 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi pasal 17 mengenai masa belajar mahasiswa dalam menempuh perkuliahan untuk program diploma empat dan sarjana yaitu empat sampai lima tahun. Dari hasil tanggapan responden diperoleh rata-rata kepuasan alumni menunjukkan bahwa secara

kesuluruhan dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap lamanya masa studi di FKIP UHAMKA mempunyai nilai rerata 0,8439 atau dalam presentase sebesar 84,39% ditempuh selama empat tahun atau delapan semester, sedangkan sisanya mempunyai nilai rerata 0,1561 atau dalam presentase sebesar 15,61% lulus selama sembilan semester atau empat setengah tahun, ini menunjukkan bahwa ketepatan dalam menyelesaikan masa studi mahasiswa Program Studi FKIP UHAMKA sangat baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 49 tahun 2014.

Tabel 9. Tanggapan terhadap Lama Studi

	III. LAIN-LAIN	1	2	3	4	5	Total	Retata	Persen
1	Lamanya masa studi di UHAMKA 9 Semester	0	0	0	0	257	257	0.1561	15.61361
	Lamanya masa studi di UHAMKA 8 Semester	0	0	0	0	1389	1389	0.8439	84.38639
2	Lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus antara 1 sampai 5 (bulan)	0	0	0	0	789	789	0.4793	47.93439
	Lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus di atas 6 (bulan)	0	0	0	0	857	857	0.5207	52.06561
3	Berikan tanda silang (x) pada upaya terkait pembinaan karir dan pengembangannya yang dilakukan oleh prodi/fakultas atau UHAMKA dalam menyiapkan alumni. (Boleh memilih lebih dari satu)	0	0	0	0	0	0	0	0
	3a. Penyebaran inforamsi kerja		3a.		247			0.15	15.01
	3b. Penyelenggaraan bursa kerja		3b.		165			0.10	10.02
	3c. Perencanaan karir		3c.		412			0.25	25.03
	3d. Pelatihan melamar kerja		3d.		149			0.09	9.05
	3e. Layanan penempatan kerja		3e.		329			0.20	19.99
	3f. Pembentukan jaringan komunikasi alumni		3f.		1235			0.75	75.03
			%						
4	untuk Anda yang sudah bekerja, berikan tanda silang (x) pada respon yang sesuai pernyataan " saat ini saya bekerja sesuai dengan bidang ilmu saya tekuni di UHAMKA "	1399	85						
	untuk Anda yang sudah bekerja, berikan tanda silang (x) pada respon yang sesuai pernyataan " saat ini saya bekerja tidak sesuai dengan bidang ilmu saya tekuni di UHAMKA "	164.6	10						

Dari segi waktu tunggu responden dalam mendapatkan pekerjaan mempunyai nilai rerata 0,4793 atau dalam presentase sebesar 47,93%, lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus antara 1 sampai 5 bulan setelah lulus dari Program Studi FKIP UHAMKA, dan mempunyai nilai rerata 0,5207 atau dalam presentase sebesar

52,07 % adalah lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus di atas 6 bulan.

Program studi FKIP UHAMKA memberikan layanan upaya terkait pembinaan karir dan pengembangannya atau penyelenggaraan bursa kerja mempunyai nilai rerata 0,15 atau dalam presentase sebesar 15,01% penyebaran informasi kerja; penyelenggaraan bursa kerja mempunyai rerata 0,1002 dalam presentase sebesar 10,02%, perencanaan karir mempunyai nilai rerata 0,2503 atau dalam presentase sebesar 25,03%, pelatihan melamar kerja mempunyai nilai rerata 0,0905 atau dalam presentase sebesar 9,05%; layanan penempatan kerja mempunyai nilai rerata 0,20 atau dalam presentase sebesar 19,999%; pembentukan jaringan komunikasi alumni mempunyai nilai rerata 0,75 atau dalam presentase sebesar 75,00%. Ditinjau dari segi kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni 85% responden atau alumni mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmu sedangkan sisanya 10% alumni mendapatkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang ilmunya.

3. Tanggapan Terhadap indikator Angket/Koesioner

Pada penelitian ini sebagai ketua gugus lembaga penjamin mutu di tingkat fakultas, untuk mengukur kepuasan alumni di dua belas program studi FKIP UHAMKA, menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik survei. Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/koesioner tentang kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala Model Likert perangsangnya dimulai dari 1 untuk sangat kurang (SK), 2 untuk kurang (K), 3 untuk biasa saja (BS), 4 untuk tinggi (T), dan 5 untuk sangat tinggi (ST). Dari pernyataan yang telah dibuat ada yang sifatnya searah (mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *favorable statement* teori yang mendasari

program yang dipersoalkan dan ada pula yang tidak searah (tidak mendukung) atau yang biasa disebut sebagai *unfavorable statement*, dengan jumlah aitem seimbang.

Dari hasil pengisian melalui google form data Alumni Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, adalah pada waktu registrasi atau waktu pendaftaran sebagai peserta Wisuda, pada saat gladi bersih wisuda, dan pelaksanaan Wisuda lulusan UHAMKA 2019. Penilaian alumni diharapkan sangat responsif terhadap instrumen kepuasan dengan skala Likert yang seharusnya mempunyai dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif yang berfungsi untuk mengukur sikap positif, dan pernyataan negative yang berfungsi untuk mengukur sikap negative objek, tetapi pada instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan alumni di FKIP UHAMKA hanya pada skor pernyataan positif saja, dan disajikan pada data di bawah ini:

Tabel 10. Tanggapan Terhadap Indikator Angket/Koesioner

	Banyak yang menjawab					Banyak yang menjawab				
	B. Inggris					B. Jepang				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A. TANGGAPAN TERHADAP PIMPINAN	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
PIMPINAN UNIVERSITAS	2.134	6.707	34.15	40.09	16.92	0	4.3478	27.17391	60.8696	7.61
PIMPINAN PROGRAM FAKULTAS	1.22	6.707	36.28	42.07	13.72	0	0	26.08696	61.9565	12
PIMPINAN PROGRAM STUDI	1.829	9.756	35.82	39.94	12.65	0	0	15.21739	51.087	33.7
B. TANGGAPAN TERHADAP DOSEN	1.481	3.092	21.56	43.73	23	0	0	10.86957	47.205	34.8
C. TANGGAPAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN/KARYAWA	7.774	17.99	40.7	41.62	56.7	1.087	11.957	46.73913	56.5217	93.5
D. TANGGAPAN TERHADAP SARANA PRASARANA	5.82	12.64	31.04	33.48	17.02	9.783	11.067	36.75889	33.2016	14.7
KOMPONEN/INDIKATOR	4.421	5.183	28.66	40.85	20.88	0	10.87	30.43478	47.8261	10.9
JUMLAH TOTAL	24.68	62.07	228.2	281.8	160.9	10.87	38.241	193.2806	358.667	207
RERATA	3.526	8.867	32.6	40.25	22.98	1.553	5.463	27.61152	51.2382	29.6

Berdasarkan tabel di atas dari dua belas Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UHAMKA, yang ditampilkan hanya dua prodi dan selengkapnya ada pada lampiran, bahwa yang sebenarnya penilaian kepuasan alumni adalah pada sebaran jawaban dimana responden memilih jawaban sangat kurang (SK), kurang (K), biasa saja (BS), tinggi (T), dan sangat tinggi (ST). Sebagai contoh pada tabel program studi Bahasa Inggris, tanggapan terhadap

pimpinan Fakultas, menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami ada dua orang alumni yang memilih sangat kurang memuaskan (1) maka hasilnya adalah 2 dibagi jumlah responden yaitu 164 dikali 100 persen 1,219%, mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dipilih oleh 4 responden maka hasilnya 2,44%, berkomitmen terhadap mutu dipilih oleh 0 responden maka hasilnya 0%, dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dipilih oleh 2 responden maka hasilnya 1,219%, kemudian dijumlahkan dan dibagi empat hasilnya 1,2195 dan dibulatkan menjadi 1,22%. Dapat disimpulkan bahwa alumni atau responden pada program studi bahasa inggris 1,22% atau hanya delapan responden atau alumni yang merasa sangat kurang puas terhadap kepemimpinan fakultas. Tetapi kalau dikaji secara keseluruhan dapat dilihat sebaran pilihan responden dimana ranking pertama adalah 42,07 atau 42,1% merupakan pilihan tinggi (4), ranking kedua adalah 36,28% merupakan pilihan biasa saja (3), 13,72 ranking tiga dengan pilihan sangat tinggi (5), dan hasilnya di atas rerata 85% dikategorikan sangat memuaskan. Maka secara keseluruhan untuk menjawab kepuasan alumni secara parsial di program studi bahasa inggris adalah rerata prosentase banyaknya jawaban yang dipilih oleh responden atau alumni.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Hasil dan pembahasan berdasarkan komponen/Indikator instrument kualitas layanan penyelenggaraan proses pembelajaran di Program Studi FKIP UHAMKA Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas. Pengumpulan data dengan teknik survey, dan Peneliti menggunakan alat ukur berupa angket/koesioner dengan menggunakan skala Likert. Pada skala Model Likert perangsangnya adalah pernyataan, respon yang diharapkan diberikan oleh subjek adalah taraf jawaban dimana responden memilih jawaban sangat kurang (SK), kurang (K), biasa saja (BS), tinggi (T), dan sangat tinggi (ST).. dalam variasi kepuasan alumni. Tanggapan Alumni terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan Terhadap Pimpinan Program Studi, Fakultas dan Universitas

Kepuasan alumni terhadap aspek kepemimpinan Universitas yang merupakan inti manajemen yakni sebagai motor penggerak bagi segala aspek, yakni sumber-sumber dan alat-alat dalam organisasi dan sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung atas cara-cara memimpin. Hasil responden Alumni dari dua belas Program Studi FKIP UHAMKA tanggapan terhadap pimpinan Rektor s.d Wakil Rektor, kepuasan alumni terhadap ketiga kualitas pelayanan pimpinan, mulai dari pelayanan pimpinan Ketua prodi, kepemimpinan Dekan s.d Wakil Dekan dan kepemimpinan Rektor s.d Wakil Rektor dari rerata seluruh komponen atau indikator dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama kepemimpinan Ketua prodi dengan persentase sebesar 87,00%, peringkat kedua adalah kepemimpinan Dekan s.d

Wakil Dekan dengan persentase sebesar 79,50%, dan kepemimpinan Rektor s.d Wakil Rektor dengan persentase sebesar 76,50%,

Jadi secara keseluruhan bahwa kepemimpinan Ketua Program FKIP UHAMKA mempunyai nilai yang tertinggi, jadi merupakan seorang pemimpin transformasional baik, mempunyai kharisma, Inspirasi dalam menyampaikan dan menjalankan visi, misi, dan tujuan Program Studi FKIP UHAMKA, menanamkan kebanggaan sebagai lulusan untuk meraih menghormatan dan kepercayaan diri dan keyakinan memiliki kemampuan (profesional) dalam bekerja.

2. Tanggapan Terhadap DOSEN

Secara keseluruhan kepuasan alumni terhadap pelayanan Dosen dalam proses pembelajaran mempunyai rerata sebesar 4,16 atau 83,28%, secara keseluruhan kualitas layanan Dosen yang paling tinggi penilaiannya adalah senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami, berbusana rapih dan serasi, proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA), dan kompeten dengan mata kuliah yang diampunya dengan rerata nilai di atas 85%. Masih beberapa indikator yang harus ditingkatkan, yaitu teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan mempunyai rerata sebesar 3,84 atau 76,76% cukup memuaskan.

3. Tanggapan terhadap TENAGA KEPENDIDIKAN/ KARYAWAN

Rekapitulasi data hasil yang diperoleh dari penilaian alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA, terhadap pelayanan tenaga kependidikan atau karyawan secara keseluruhan merasa puas dengan komponen atau indikator senantiasa mendukung suasana kampus yang islamidan indikator memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan

dokumen akademik. Kepuasan alumni terhadap seluruh komponen atau indikator tanggapan terhadap Dosen dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 86,31%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 86,31%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 78,98%, nilai yang jauh dari kata sempurna, karena secara keseluruhan responden atau alumni hanya cukup puas pelayanan tenaga kependidikan atau karyawan.

4. Tanggapan terhadap SARANA PRASARANA

Kepuasan alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA terhadap penyediaan sarana dan prasana menunjukkan secara keseluruhan bahwa hasilnya kurang memuaskan. Alumni cenderung menilai menjadi empat kelompok komponen atau indikator baik yang secara langsung atau tidak langsung mendukung terhadap proses pembelajaran. Responden (alumni) menyatakan selama berkuliah di UHAMKA secara umum keadaan sarana dan prasarana cukup memuaskan terlihat dari penilaian secara umum. Secara lengkap menunjukkan bahwa kepuasan alumni dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap seluruh komponen atau indikator tanggapan terhadap sarana prasarana dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 74,18%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 71,94%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 69,69% dikategorikan memuaskan.

5. Tanggapan terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

Aspek tanggapan responden terhadap dampak pribadi setelah menempuh kuliah di UHAMKA mempunyai nilai rerata 4,20 atau dalam presentase sebesar 84,00%, hasil ini menunjukkan bahwa alumni dari dua belas Program Studi FKIP UHAMKA dengan jumlah 1646 mahasiswa memberikan tanggapan yang positif terhadap dampak pribadi dari proses

pendidikan di UHAMKA. Dampak yang paling besar dirasakan responden yaitu Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA mempunyai nilai rerata 4,12 atau dalam presentase sebesar 82,40%. Keyakinan akan kemampuan/kompetensi dalam membekali responden untuk bekerja sesuai dengan bidang mempunyai nilai rerata 4,03 atau dalam presentase sebesar 80,54%,. Sedangkan indikator Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain mempunyai nilai rerata 3,87 atau dalam presentase sebesar 79,36%, dan keinginan responden untuk melanjutkan studi di UHAMKA mempunyai nilai rerata 3,48 atau dalam presentase sebesar 72,40%. Hasil kepuasan responden akan dampak pribadi terhadap proses pendidikan di UHAMKA Tanggapan terhadap Dampak Pribadi Dari Proses Pendidikan Di UHAMKA, Kepuasan alumni menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap komponen atau indikator dengan rerata dinilai tergolong memuaskan, dengan peringkat pertama persentase sebesar 79,35%, peringkat kedua dengan persentase sebesar 74,35%, dan di peringkat ke tiga dengan persentase sebesar 74,25%,

6. Tanggapan terhadap Lama studi

Menurut Peraturan Pemerintah No 49 tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi pasal 17 mengenai masa belajar mahasiswa dalam menempuh perkuliahan untuk program diploma empat dan sarjana yaitu empat sampai lima tahun. Dari hasil tanggapan responden diperoleh rata-rata kepuasan alumni menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari dua belas program studi dengan jumlah 1646 mahasiswa terhadap lamanya masa studi di FKIP UHAMKA mempunyai nilai rerata 0,8439 atau dalam presentase sebesar 84,39% ditempuh selama empat tahun atau delapan semester, sedangkan sisanya mempunyai nilai rerata 0,1561 atau dalam presentase sebesar 15,61%

lulus selama sembilan semester atau empat setengah tahun, ini menunjukkan bahwa ketepatan dalam menyelesaikan masa studi mahasiswa Program Studi FKIP UHAMKA sangat baik dan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 49 tahun 2014.

7. Tanggapan terhadap Lama studi dan Kesesuaian Pekerjaan

Dari segi waktu tunggu responden dalam mendapatkan pekerjaan mempunyai nilai rerata 0,4793 atau dalam presentase sebesar 47,93%, lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus antara 1 sampai 5 bulan setelah lulus dari Program Studi FKIP UHAMKA, dan mempunyai nilai rerata 0,5207 atau dalam presentase sebesar 52,07 % adalah lama masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus di atas 6 bulan.

Program studi FKIP UHAMKA memberikan layanan upaya terkait pembinaan karir dan pengembangannya atau penyelenggaraan bursa kerja mempunyai nilai rerata 0,15 atau dalam presentase sebesar 15,01% penyebaran informasi kerja; penyelenggaraan bursa kerja mempunyai rerata 0,1002 dalam presentase sebesar 10,02%, perencanaan karir mempunyai nilai rerata 0,2503 atau dalam presentase sebesar 25,03%, pelatihan melamar kerja mempunyai nilai rerata 0,0905 atau dalam presentase sebesar 9,05%; layanan penempatan kerja mempunyai nilai rerata 0,20 atau dalam presentase sebesar 19,999%; pembentukan jaringan komunikasi alumni mempunyai nilai rerata 0,75 atau dalam presentase sebesar 75,00%. Ditinjau dari segi kesesuaian pekerjaan dengan bidang ilmu yang ditekuni 85% responden atau alumni mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmu sedangkan sisanya 10% alumni mendapatkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidang ilmunya.

B. Saran

Dari hasil survey kepuasan alumni program studi FKIP UHAMKA UHAMKA, ada beberapa saran yang disarankan untuk melakukan perbaikan diantaranya :

1. Pemimpin harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan menjalin hubungan dengan seluruh staf akademik dan mahasiswa, bahwa seorang pemimpin tidak hanya sekedar memiliki suatu otoritas atau wewenang. Tetapi aspek kepemimpinan yang merupakan inti manajemen yakni sebagai motor penggerak bagi segala aspek, yakni sumber-sumber dan alat-alat dalam organisasi dan sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya.
2. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, salah satunya adalah dosen harus mengembangkan sikap mahasiswa dalam membina hubungan sosial, baik dalam ruang perkuliahan maupun diluar ruang perkuliahan, harus menyelidiki dan mendalami perbedaan mahasiswa secara individual agar dapat melayani dengan perbedaannya tersebut. Dosen juga dapat melaksanakan evaluasi yang efektif serta menggunakan hasilnya untuk mengetahui prestasi dan kemajuan mahasiswa serta menggunakan hasilnya untuk mengetahui prestasi dan kemajuan mahasiswa serta dapat melakukan perbaikan dan pengembangan.
3. Aspek tenaga kependidikan agar meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baik dalam bentuk memberikan informasi mengenai akademik, surat-menyerurat, serta sikap yang informatif dan komunikatif.
4. Aspek sarana dan prasarana juga harus lebih mendapatkan perhatian lebih diantaranya Wifi, kebersihan toilet dan lahan parkir.

C. Rekomendasi

Dari keseluruhan hasil penilaian survai kepuasan Alumni Program Studi FKIP UHAMKA FKIP UHAMKA terhadap selama proses perkuliahan penilaian terkecil adalah:

- (1) Terhadap tenaga kependidikan atau karyawan, dari penilaian responden secara keseluruhan terhadap Aspek Tenaga Kependidikan/Karyawan nilai yang jauh dari kata sempurna, karena secara keseluruhan responden atau alumni hanya cukup puas pelayanan tenaga kependidikan atau karyawan.

Rekomendasi:

- a) Adanya peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi yang bermutu.
 - b) Untuk meningkatkan pelayanan tenaga kependidikan/karyawan, perlu adanya rotasi karyawan sehingga dapat memahami setiap tugas dan layanan yang berbeda. Diadakan pelatihan yang mendukung kinerja para karyawan.
 - c) Untuk penilaian alumni yang terendah adalah pelayanan dengan ramah, memberi pelayanan tertib dan tepat waktu, maka rekomendasi atau solusi untuk indikator tersebut yang pada dasarnya sangat erat dengan pelayanan nonakademik perlu diadakan pelatihan atau workshop pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan, karena tenaga kependidikan atau karyawan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.
- (2) Terhadap sarana dan prasarana, alumni menyatakan selama berkuliah di UHAMKA secara umum keadaan sarana dan prasarana cukup memuaskan saja, perlu adanya peningkatan yang signifikan.

Rekomendasi:

- a) Sarana Prasarana harus memberikan kontribusi yang berarti pada jalannya proses perkuliahan dan juga harus dikelola dengan baik, adapun yang harus menjadi perbaikan dimaksud meliputi: (1) Perencanaan sarana prasarana harus berdasarkan kebutuhan program studi, (2) Pengadaan sarana prasarana yang sangat mendesak adalah peralatan Laboratorium, (3) Inventarisasi, (4) Penyimpanan, (5) Penataan, (6) Penggunaan, (7) Pemeliharaan, dan (8) Penghapusan.
 - b) Akses wifi harus mudah diperoleh dengan menambah Bandwidth yaitu besaran yang menunjukkan seberapa banyak data yang dapat dilewatkan dalam koneksi melalui sebuah network (kecepatan akses), dan menambah Backbone yaitu jalur berkecepatan tinggi atau satu seri koneksi yang menjadi jalur utama dalam sebuah network.
 - c) Untuk menambah pelayanan pimpinan terhadap mahasiswa sebaiknya pimpinan prodi, Fakultas dan terutama pimpinan Universitas berkemampuan memposisikan diri sebagai pemberi pelayanan mewujudkan tujuan dari Visi, misi dan tujuan organisasi yang berorientasi kepada hasil yang ingin dicapai yaitu meningkatkan mutu lulusan yang bersaing di dunia kerja.
- (3) Terhadap Pimpinan Universitas Rektor s.d Wakil Rektor, dimana hasil penilaian Alumni Program Studi FKIP UHAMKA cukup memuaskan.

Rekomendasi:

- a) Sebaiknya rektorat membuat program minimal dalam satu semester menyediakan waktu bari Pimpinan Rektor s.d wakil Rektor untuk mensosialisasikan Misi, Visi dan

Tujuan Universitas. Atau program-program pengembangan kampus untuk jangka panjang maupun program jangka pendek dalam memajukan Universitas.

b) Pimpinan Rektor s.d wakil Rektor yang berkomitmen terhadap mutu baik dalam menyelenggarakan proses pendidikan, sarana dan prasarana perkuliahan, perbaikan maupun pembangunan gedung perkuliahan, peningkatan sumber daya manusia (SDM) tenaga Dosen maupun tenaga kependidikan, dan peningkatan Mutu lulusan.

(4) Terhadap Pimpinan Fakultas (FKIP) s.d Wakil Dekan, dimana hasil penilaian Alumni Program Studi FKIP UHAMKA tanggapan terhadap pimpinan Fakultas secara keseluruhan hanya sangat memuaskan.

Rekomendasi:

a) Dari temuan di atas rekomendasi terhadap kebijakan pimpinan terhadap mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi adalah adanya jadwal yang terprogram untuk pertemuan dengan mahasiswa yang membutuhkan konsultasi akademik maupun non akademik. Sehingga dengan menyediakan waktu untuk komunikasi dan berkonsultasi akan memudahkan Dekan FKIP s.d para wakil Dekan akan mudah berkomunikasi terutama menjalankan Misi, Visi dan Tujuan Pendidikan Fakultas yang berkomitmen terhadap mutu baik dalam menyelenggarakan proses pendidikan, sarana dan prasarana perkuliahan, perbaikan maupun pembangunan gedung perkuliahan, peningkatan sumber daya manusia (SDM) tenaga Dosen maupun tenaga kependidikan, dan peningkatan Mutu lulusan.

b) Peran pemimpin sangat penting di dalam upaya pencapaian tujuan organisasi atau institusi suatu lembaga pendidikan, sukses tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tergantung pada perilaku dan metode kepemimpinan

yang digunakan dalam menjalankan organisasi. Sejauh mana seorang pemimpin dapat mempengaruhi para bawahannya sangat tergantung kepada sejauh mana ia mampu menempatkan kepemimpinannya di kalangan bawahannya. Oleh karena itu para pemimpin yang efektif harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan menjalin hubungan dengan seluruh civitas akademik yang berada di dalam suatu lembaga pendidikan. Jadi seorang pemimpin tidak hanya sekedar memiliki suatu otoritas atau wewenang, walaupun wewenang itu diformalisasikan dalam suatu organisasi dan dapat mendorong proses kepemimpinan. Jadilah pemimpin yang efektif yang mampu menyakinkan seluruh civitas akademik yang berada di dalam suatu lembaga pendidikan bahwa kepentingan pribadi merekalah merupakan visi misi dan tujuan pemimpin, serta mampu merealisasikan dan menyakinkan bahwa semuanya mempunyai andil dalam mengimplementasikannya.

- (5) Secara keseluruhan kepuasan alumni terhadap pelayanan Dosen dalam proses pembelajaran secara keseluruhan kualitas layanan Dosen dalam memberikan perkuliahan, bimbingan Akademik dan proses bimbingan skripsi sudah sangat memuaskan.

Rekomendasi: tetap harus meningkatkan kompetensi dosen sebagai tenaga profesional dibidang kependidikan yang dituntut untuk memahami segala hal yang berkaitan dengan proses kependidikan dan segala hal yang dapat menunjang terhadap ketercapaian tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Sebagai seorang dosen perlu mengetahui dan menerapkan beberapa prinsip mengajar agar dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, yaitu sebagai berikut: (a) Dosen harus dapat membangkitkan perhatian mahasiswa pada materi perkuliahan yang diberikan

serta dapat menggunakan berbagai media dan sumber belajar yang bervariasi; (b) Dosen harus dapat membangkitkan minat mahasiswa untuk aktif dalam berpikir serta mencari dan menemukan sendiri pengetahuan; (c) Dosen harus dapat membuat urutan (*sequence*) dalam menyampaikan materi perkuliahan dan juga tahapan tugas yang sesuai dengan perkembangan mahasiswa; (d) Dosen perlu menghubungkan perkuliahan yang akan diberikan dengan pengetahuan yang telah dimiliki mahasiswa, agar mahasiswa menjadi mudah dalam memahami pelajarannya yang diterimanya; (e) Sesuai dengan prinsip repetisi dalam proses pembelajaran, diharapkan Dosen dapat menjelaskan materi perkuliahan secara terstruktur; (f) Dosen wajib memerhatikan dan memikirkan korelasi atau hubungan antara matakuliah dan/atau praktik yang nyata dalam kehidupan sehari-hari; (g) Dosen harus tetap menjaga konsentrasi belajar para mahasiswa dengan cara memberikan kesempatan berupa pengalaman secara langsung, mengamati/meneliti, dan menyimpulkan pengetahuan yang didapatnya; (h) Dosen harus mengembangkan sikap mahasiswa dalam membina hubungan sosial, baik dalam ruang perkuliahan maupun diluar ruang perkuliahan; (i) Dosen harus menyelidiki dan mendalami perbedaan mahasiswa secara individual agar dapat melayani dengan perbedaannya tersebut.

- (6) Hasil secara umum kepuasan alumni terhadap kualitas Pimpinan Ketua Prodi Studi FKIP UHAMKA tergolong sangat memuaskan.

Rekomendasi:

- a) Ketua program studi Fisika harus lebih menyediakan waktu untuk komunikasi dengan mahasiswa terutama dalam mewujudkan Misi, Visi dan Tujuan Program Studi Fisika sampai tahun 2020.

- b) Memudahkan berkomunikasi terutama menjalankan berkomitmen terhadap mutu baik dalam menyelenggarakan proses pendidikan, sarana dan prasarana perkuliahan, perbaikan maupun pembangunan gedung perkuliahan, peningkatan sumber daya manusia (SDM) tenaga Dosen maupun tenaga kependidikan, dan peningkatan Mutu lulusan.
 - c) Lebih memacu mahasiswa untuk secepatnya menyelesaikan kuliahnya terutama dalam penulisan tugas akhir, sehingga akan mahasiswa akan memberikan tanggapan yang positif terhadap dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Sehingga mempunyai merasa bangga pernah kuliah di UHAMKA.
 - d) Selalu merevisi kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan pasar sehingga mahasiswa memiliki keyakinan dengan dibekali pengetahuan akan kemampuan atau kompetensi sesuai dengan bidang kerjanya.
- (7) Penilaian alumni diharapkan sangat responsif terhadap instrumen kepuasan alumni berfokus pada kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dengan skala Likert yang seharusnya mempunyai dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif yang berfungsi untuk mengukur sikap positif, dan pernyataan negative yang berfungsi untuk mengukur sikap negative objek. Menggunakan alat ukur berupa angket/koesioner tentang kepuasan mahasiswa dengan menggunakan skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala Model Likert perangsangnya dimulai dari 1 untuk sangat kurang (SK), 2 untuk kurang (K), 3 untuk biasa saja (BS), 4 untuk tinggi (T), dan 5 untuk sangat tinggi (ST). Dan hasil perhitungan bukan hanya berdasarkan persentase dari pilihan nilai skor instrument, sebaiknya di tambahkan dengan rerata prosentase banyaknya jawaban yang dipilih oleh responden atau alumni.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Masjid, (2005), *Perencanaan Pembelajaran*, Bandung: Rosdakarya.
- Arifin, (1995), *Kapita Selekta Pendidikan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Asnawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta, (2001).
- Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Kencana.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, (2001). *Total Quality Management. Edisi Revisi*. Andi Press.
- Furqon, (2001), *Jurnal Pengembangan Model Penilaian Sekolah*, Jakarta: Depdiknas,
- John Hall, et.al. (2002). *Transformational Leadership: The Transformation of Managers and Associates*. on line : www.edis.ifas.ufl.edu.
- Kunandar ,2007, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal 45
- Luthans, Fred, (2003), *Organizational Behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Martinis Yamin, (2007), *Profesionalisasi Guru dan Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Gaung Persada Press, Jakarta, hal 3

- Mulyasa, (2003), *Kurikulum Berbasis Kompetensi : Konsep, Karakteristik dan Implementasi*
Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muhibbin Syah, (2000), *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Jernmars, Bandung.
- Muhaimin, (2004), *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah, Konsep, Prinsip dan Instrumen*, Kesuma Karya, Bandung, hal 151
- Nanang Fattah, (2004), *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Dewan Sekolah*
Bandung, CV. Pustaka Bani Quraisy, hal 88
- Nawawi, Hadari, 2003, *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*, Yogyakarta : GadjahMada University Press.
- O'Leary, Elizabeth, (2001), *Kepemimpinan*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Srinadi dan Nilakusmawati, 2008. Faktor-faktor penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai lembaga pendidikan , cakrawala Pendidikan, November 2008,Th, XXVII, No. 3
- Robert N, Anthony.,(2005), *Management Control System : Sistem Pengendalian Manajemen*Jakarta , Salemba Empat.
- Richard L. Daft, (2006), *Management (6th Edition)*, Singapura : Thomson Learning CV.
- Rosmiaty, Tutty dan Kurniadi, Achmad, Dedy, (2008), *Kepemimpinan Kependidikan, dalam Manajemen Pendidikan*,Bandung : CV. Alfabeta.
- Robbins, Stephen P, (2001), *Perilaku Organisasi*, Edisi Pertama, Terjemahan Pujaatmana, Handayana, Jakarta : Penerbit PT Prenhallindo.
- Suradinata, Ermaya., 2005, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 149.
- Stephen P. Robbin dan Mory Coulter, (2005), *Management (7th Edition)*, New Jersey : Prentice Hall, Inc. Indeks.
- Sondang P. Siagian, 2003, *Filsafah Pendidikan*,Jakarta : Bumi Aksara.
- Steers, M Richard, 1985, *Efektivitas Organisasi*,Jakarta : Erlangga.
- Taher Razik, & D. Austin Swanson, (1995), *Fundamental Concepts of Educational Leadership and Management*, New Jersey, Prentice Hall, Inc, hal 60

Tilaar, H.A.R., (2004), *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional Dalam Perspektif Abad 21*, Tera Indonesia, Jakarta.

Udin Saud, 2004, *Model Penelitian Keberhasilan Desentralisasi Pendidikan di Tingkat Sekolah Dasar*, Bandung : Prodi Adpen UPI.

Uhar Suharsaputra, (2010), *Administrasi Pendidikan*, Bandung : PT. Refika Aditama.

Uzer Usman, (1994), *Menjadi Guru Profesional*, Bandung : Rosdakarya.

Wayne K Hoy dan Miskell, (2001), *Educational Administration : Theory, Reasearch, and practice*, New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc,

Yunus Namsa, (2006), *Psikologi Belajar*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.

BIODATA

1. Nama Lengkap : Dr. Acep Kusdiwelirawan, M.MSI.
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Jabatan fungsional : Lektor
4. NIP : 195804131986031004
5. NIDN : 0013045808
6. Tempat/tanggal lahir : Garut/13 April 1960
7. E-mail : galing_2007@yahoo.com
8. Nomor Telepon/HP : 021 (8477255) /0811110610
9. Alamat Kantor : Jl. Tanah Merdeka, Kp Rambutan, Ps Rebo, Jakarta Timur
10. Nomor Telepon : 021(8400341)
11. Mata Kuliah yg Diampu : 1. Statistika Penelitian
2. Metodologi Penelitian
3. Analisis Regresi

Riwayat Pendidikan

	S1	S2	S3
Nama Perguruan Tinggi	IKIP Jakarta	Universitas Gunadharma Jakarta	UNJ
Bidang Ilmu	FKIP UHAMKA	Komputer	Penelitian dan Evaluasi Pendidikan
Tahun Masuk-Lulus	1980-1985	1995	1999-2007
Judul Skripsi/Tesis /Disertasi	Perbandingan Hasil Belajar dalam Pengajaran Fisika yang Menggunakan Pendekatan Keterampilan Proses dengan Tidak Menggunakan Pendekatan Keterampilan Proses di Kelas II SMA	Studi <i>Effectiveness</i> Periklanan PT. Simpati	Kualitas Tes Buatan Guru : Hubungan antara Penalaran, Sikap terhadap Prosedur Penyusunan (Konstruksi) Tes dan Pengetahuan Evaluasi dengan Kualitas Tes Buatan Guru (Survei di SLTP DKI Jakarta)