

## **LAPORAN PENELITIAN**



# **SURVEI KEPUASAN ALUMNI SEKOLAH PASCASARJANA PROGRAM STUDI PENELITIAN DAN EVALUASI PENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PROSES PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA TAHUN 2019**

Disusun oleh:

**Elin Driana, Ph.D**

**NIDN: 0413076905**

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

## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : **Survei Kepuasan Alumni Sekolah Pascasarjana Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan terhadap Kualitas Penyelenggaraan Proses Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Tahun 2019**
2. Bidang Penelitian : Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
3. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Elin Driana, Ph.D
  - b. Jenis Kelamin : Perempuan
  - c. NPD/NIDN : 0413076905
  - d. Disiplin Ilmu : PEP (Penelitian dan Evaluasi Pendidikan)
  - e. Pangkat /golongan : Lektor/III-C
  - f. Jabatan : Unit Penjaminan Mutu PRODI PEP
  - g. Fakultas/Prodi : Sekolah Pascasarjana UHAMKA/PEP
  - h. Alamat : Jl. Warung Buncit Raya No. 17 Pejaten, Jakarta Selatan
  - i. Telepon/fax : (021) 79184063, 79184065/ (021) 7918406
- j. Alamat rumah : Jalan Kintamani IX Blok O-3 No. 21 Graha Cinere 2, Limo, Depok, 16515
- k. Telepon/E-mail : 081382487722/elin.driana@uhamka.ac.id
4. Jumlah Anggota Peneliti : -
  - a. Nama Anggota : -
5. Lokasi Penelitian : DKI Jakarta dan Sekitarnya
6. Jumlah Biaya : Rp 2.500.000,-

Jakarta, 31 Maret 2020

Mengetahui,

Ketua LPM UHAMKA,



**Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd**  
NIDN: 0316078501

Peneliti,



**Elin Driana, Ph.D**  
NIDN: 0413076905

## A B S T R A K

**Elin Driana, NIDN 0413076905 – Survei Kepuasan Alumni Sekolah Pascasarjana  
Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan terhadap Kualitas  
Penyelenggaraan Proses Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr.  
HAMKA Tahun 2019**

Tantangan yang dihadapi perguruan tinggi di era saat ini semakin berat, tidak hanya dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perguruan tinggi tersebut, tetapi juga dalam menghadapi perubahan jaman dan tuntutan persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus secara berkesinambungan meningkatkan kualitas pelayanan, yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan para pemangku kepentingan, termasuk alumni. Dengan demikian, memahami tanggapan alumni Program Studi PEP Sekolah Pascasarjana UHAMKA terhadap kualitas layanan pendidikan di UHAMKA amat dibutuhkan. Penelitian ini mencakup kepuasan alumni PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dan dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di PEP UHAMKA.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan convenience sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner berbasis daring (*Google Form*). Seluruh alumni yang dinyatakan lulus pada tahun 2019, yaitu sebanyak sembilan orang, berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, sarana dan prasarana sangat tinggi. Selain itu, dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan sangat positif. Meskipun demikian, perbaikan-perbaikan guna lebih meningkatkan kepuasan alumni UHAMKA yang diharapkan akan meningkatkan juga loyalitas mereka terhadap UHAMKA tetap harus dilakukan.

**Kata kunci : kepuasan alumni, kualitas perguruan tinggi, kepemimpinan perguruan tinggi, pembelajaran di perguruan tinggi, administrasi perguruan tinggi**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpakkannya sehingga laporan survei kepuasan alumni Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA dapat diselesaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kepuasan alumni PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dan dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di PEP UHAMKA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan di PEP UHAMKA.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor UHAMKA, Direktur Sekolah Pascasarjana, Lembaga Penjaminan Mutu, Ketua Program Studi PEP, para alumni yang telah mengisi kuesioner, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Peneliti pun memahami bahwa laporan penelitian ini masih memiliki kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 31 Maret 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
A. Kualitas Pendidikan Tinggi.....	5
B. Kualitas Layanan Perguruan Tinggi.....	6
C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi .....	8
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	10
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	10
B. Desain Penelitian .....	10
C. Populasi dan Sampel .....	10
D. Teknik Pengumpulan Data .....	10
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	11
F. Teknik Analisis Data .....	15
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	16
A. Hasil Penelitian .....	16
1. Deskripsi Responden.....	16

2. Kepuasan Alumni terhadap Kualitas Layanan Komponen	16
Penyelenggara dan Pendukung Proses Pendidikan .....	16
a. Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan .....	16
1) Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Universitas .....	18
2) Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Sekolah Pascasarjana.....	19
3) Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Program Studi.....	20
b. Kepuasan Alumni terhadap Dosen .....	21
c. Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan.....	23
d. Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana.....	25
3. Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di Program Studi PEP UHAMKA .....	26
4. Lain-lain .....	27
a. Lamanya masa studi di UHAMKA .....	27
b. Lamanya Masa Tunggu untuk Mendapatkan Pekerjaan Setelah Lulus .....	27
c. Upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangannya yang Dilakukan oleh Prodi/Fakultas/universitas dalam menyiapkan alumni .....	28
d. Kesesuaian antara Bidang Kerja dan Bidang Ilmu yang ditekuni di UHAMKA .....	28
B. Pembahasan.....	29
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	31
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran .....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	36

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1:	Kerangka Kualitas Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi	7
Tabel 2:	Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Pimpinan Universitas, Pimpinan Sekolah Pascasarjana, dan Pimpinan Program Studi	11
Tabel 3:	Pernyataan Tanggapan Alumni Terhadap Dosen	12
Tabel 4:	Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan	12
Tabel 5:	Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana	12
Tabel 6:	Skala Pengukuran Kepuasan Alumni	13
Tabel 7:	Pernyataan Alumni tentang Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di UHAMKA	13
Tabel 8:	Skala Pengukuran Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di UHAMKA	14
Tabel 9:	Upaya-upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangan	14
Tabel 10:	Skala Hasil Analisis Data	15

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1:	Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan (%)	17
Gambar 2:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan untuk Setiap Indikator	17
Gambar 3:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Universitas untuk Setiap Indikator	18
Gambar 4:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Universitas untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban	19
Gambar 5:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Sekolah Pascasarjana untuk Setiap Indikator	19
Gambar 6:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Fakultas/SPS untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban	20
Gambar 7:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Program Studi untuk Setiap Indikator	20
Gambar 8:	Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Program Studi PEP untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%)	21
Gambar 9:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Dosen untuk Setiap Indikator	22
Gambar 10:	Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dosen Program Studi PEP untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%)	23
Gambar 11:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan untuk Setiap Indikator	24
Gambar 12:	Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%)	24
Gambar 13:	Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana untuk Setiap Indikator	25
Gambar 14:	Tingkat Kepuasan Alumni Program Studi PEP terhadap Sarana dan Prasarana untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban (%)	26

Gambar 15: Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di Program Studi PEP UHAMKA untuk Setiap Indikator	26
Gambar 16: Tanggapan Alumni terhadap Dampak Pribadi yang Diperoleh Setelah Menempuh pendidikan di Program Studi PEP untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban (%)	27
Gambar 17: Upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangannya yang Dilakukan oleh Prodi/Fakultas/universitas dalam menyiapkan alumni	28
Gambar 18: Kesesuaian antara Bidang Kerja dan Bidang Ilmu yang Ditekuni di UHAMKA	28

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi di era saat ini menghadapi tantangan yang semakin berat, tidak hanya dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perguruan tinggi tersebut, tetapi juga dalam menghadapi perubahan jaman dan tuntutan persaingan yang semakin ketat. Díaz-Méndez and Gummesson, sebagaimana dikutip oleh Schlesinger, Cervera, dan Pérez-Cabañero (2017), menyatakan bahwa persaingan yang semakin ketat tersebut dipengaruhi oleh globalisasi, tuntutan mahasiswa yang semakin tinggi, dan kepedulian akan ranking dalam skala internasional. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menjamin standar kualitas layanan demi keberlangsungannya di tengah persaingan yang tidak dapat dihindari (Akareem & Hossain, 2016). Dunia pendidikan tinggi harus menyadari pentingnya peningkatan kualitas dalam rangka membangun keunggulan kompetitif (Nadiri, Kandampully, & Hussain, 2009).

Menurut Olssen dan Peter, sebagaimana dikutip oleh Chen, Chen, dan Padró (2017), institusi pendidikan tinggi adalah pendorong utama dalam ekonomi berbasis pengetahuan sehingga dituntut untuk mengembangkan jaringan dengan industri dan bisnis dalam rangkaian kerjasama yang baru. Di era yang semakin kompetitif ini, keterbatasan sumber-sumber daya baik pada tingkat individu maupun institusi, dan semakin meningkatnya tuntutan kesetaraan akses terhadap pendidikan tinggi, penilaian terhadap kualitas pendidikan tinggi menjadi kepedulian masyarakat luas (Koslowski, 2006).

Merujuk pada Cheng, Nadiri, Kandampully, dan Hussain (2009) menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa sering digunakan untuk menilai kualitas pendidikan dengan memfokuskan pada kebutuhan-kebutuhan yang strategis. Secara umum, kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, menumbuhkan dorongan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi di perguruan tinggi tersebut, dan menumbuhkan keinginan untuk merekomendasikan perguruan tinggi tersebut (Nadiri et al., 2009). Dalam upaya menarik mahasiswa, memenuhi kebutuhan-kebutuhan, dan mempertahankan keberlanjutan studi mereka, dunia pendidikan tinggi berupaya secara aktif berupaya memahami harapan dan persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan sehingga perlu juga menyesuaikan cara-cara yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan mereka, seperti halnya di dunia bisnis (Nadiri et al., 2009).

Pada umumnya, kajian-kajian tentang kepuasan layanan perguruan tinggi melibatkan mahasiswa yang tengah menempuh pendidikan (Toledo & Martínez, 2020). Menurut Toledo dan Martínez (2020), evaluasi yang lebih komprehensif sangat penting, yang tidak hanya mencakup keseluruhan pengalaman mahasiswa selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, tetapi juga pengalaman-pengalaman mereka setelah lulus. Dalam konteks ini, alumni memegang peranan yang krusial sebagai salah satu pemangku kepentingan, sehingga menjaga kesetiaan alumni terhadap almamater merupakan prioritas jajaran manajemen perguruan tinggi (Schlesinger et al., 2017). Alumni yang memiliki gambaran positif terhadap perguruan tinggi tempat mereka menyelesaikan pendidikan akan memiliki rasa percaya terhadap perguruan tinggi tersebut sehingga mereka akan memiliki keinginan untuk melanjutkan studi di perguruan tinggi tersebut ataupun merekomendasikan almamater mereka pada orang lain (Schlesinger et al., 2017).

Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) adalah salah satu program studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. Program studi ini bertujuan "Menghasilkan lulusan yang menjunjung tinggi etika profesi dan menguasai kompetensi dalam bidang penelitian, evaluasi, penilaian, pengukuran pendidikan dan lulusan yang memiliki sikap ilmiah serta memiliki komitmen tinggi dalam mengembangkan profesi" (Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan, n.d.).

Dalam beberapa tahun terakhir ini, jumlah mahasiswa yang menempuh pendidikan magister di program studi ini cenderung mengalami penurunan. Kurangnya jumlah mahasiswa mengakibatkan adanya pelaksanaan mata kuliah yang digabung antar mahasiswa dari dua semester yang berbeda. Kondisi ini terasa ironis karena Program Studi PEP UHAMKA, selanjutnya disingkat Prodi PEP UHAMKA, merupakan salah satu di antara program studi magister PEP yang jumlahnya sangat terbatas di Indonesia. Selain itu, Prodi PEP UHAMKA juga diperkuat oleh dosen-dosen yang tidak hanya memiliki latar belakang akademis memadai, tetapi juga pengalaman di lembaga-lembaga pemerintah, antara lain Pusat Penilaian Pendidikan dan Badan Standar Nasional Pendidikan. Sekolah Pascasarjana UHAMKA pun memiliki lokasi yang strategis dengan layanan administrasi dan fasilitas yang memadai.

Di samping itu, wawancara pendahuluan dengan mahasiswa dan alumni Prodi PEP UHAMKA, menunjukkan bahwa banyak mahasiswa ataupun alumni yang mendapat kepercayaan di masyarakat melalui promosi dalam karir mereka, misalnya diangkat menjadi wakil kepala, sekolah, kepala sekolah, pengawas, ataupun menduduki posisi-posisi lainnya,

baik pada saat mereka masih menempuh pendidikan di Prodi PEP UHAMKA ataupun setelah menuntaskan pendidikan mereka.

Berdasarkan kondisi yang tampak kontradiktif tersebut, penelitian untuk memahami bagaimana tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan pendidikan di UHAMKA amat dibutuhkan. Penelitian ini mencakup tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dan dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di UHAMKA.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakan kepuasan alumni terhadap kepemimpinan di tingkat universitas, Sekolah Pascasarjana, dan Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA?
2. Bagaimanakan kepuasan alumni terhadap dosen Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA?
3. Bagaimanakan kepuasan alumni terhadap layanan tenaga pendidikan/karyawan di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA?
4. Bagaimanakan kepuasan alumni tentang sarana dan prasarana di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA?
5. Bagaimanakan dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan mereka di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan kepuasan alumni terhadap kepemimpinan di tingkat universitas, Sekolah Pascasarjana, dan Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.
2. Menggambarkan kepuasan alumni terhadap dosen Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

3. Menggambarkan kepuasan alumni terhadap layanan tenaga kependidikan/karyawan di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof, Dr. HAMKA.
4. Menggambarkan kepuasan para alumni tentang sarana dan prasarana di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.
5. Menggambarkan dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan mereka di Program Studi Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

#### **D. Manfaat Penelitian**

Memahami kepuasan alumni terhadap kualitas layanan pendidikan di program studi PEP UHAMKA dan kesetiaan alumni terhadap PEP UHAMKA amat diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan alumni UHAMKA, baik terkait kepemimpinan di berbagai tingkat, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, sarana dan prasarana, dan dampak studi yang telah ditempuhnya. Kepuasan dan kesetiaan alumni PEP UHAMKA yang tinggi terhadap almamaternya diharapkan dapat berdampak pada keberlangsungan program studi PEP UHAMKA, antara lain melalui rekomendasi yang diberikan oleh alumni pada orang lain untuk melanjutkan pendidikan mereka di program studi PEP UHAMKA dan kepercayaan yang diberikan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap PEP UHAMKA.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kualitas Pendidikan Tinggi**

Kualitas pendidikan didefinisikan secara beragam (Akareem & Hossain, 2016). Merujuk pada hasil-hasil penelitian sebelumnya, Akareem dan Hossain (2016) mengidentifikasi empat dimensi kualitas perguruan tinggi, yaitu kualitas mahasiswa, kualitas tenaga pengajar, kualitas sarana dan prasarana, dan kualitas tenaga administrasi.

Sementara itu, Zineldin merumuskan lima dimensi kualitas yang telah disesuaikan untuk pendidikan tinggi, yaitu kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur, kualitas interaksi, dan kualitas atmosfer (Zineldin, Akdag, & Vasicheva, 2011). Kualitas objek bersifat teknis, yaitu yang mengukur pendidikan itu sendiri sebagai alasan mahasiswa melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi. Kualitas proses bersifat fungsional, yang mengukur penyelenggaraan aktivitas pendidikan. Kualitas infrastruktur mengukur sumber daya mendasar yang dibutuhkan untuk memberikan layanan pendidikan. Kualitas interaksi mengukur bagaimana proses-proses terkait informasi, keuangan, dan sosial terlaksana. Kualitas atmosfir menggambarkan suasana lingkungan perguruan tinggi.

Menurut Cheng, sebagaimana dikutip oleh Nadiri, Kandampully, dan Hussain (2009), penilaian kualitas perguruan tinggi kerap didasarkan pada kepuasan mahasiswa atas layanan perguruan tinggi. Merujuk berbagai kajian sebelumnya, Nadiri et al. (2009) berpandangan bahwa mengukur kualitas layanan perguruan tinggi sangat penting karena kualitas layanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, menumbuhkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tersebut, dan memotivasi pelanggan untuk merekomendasikan layanan tersebut pada orang lain, terlebih di era persaingan global saat ini. Pesch, Calhoun, Scheiner, dan Bristow berpandangan, sebagaimana dikutip oleh Khanna, Jacob, dan Yadav (2014), menggunakan orientasi mahasiswa sebagai pelanggan (customer) dalam dunia pendidikan berarti bahwa perguruan tinggi memandang pengalaman belajar dari sudut pandang seorang mahasiswa.

Kualitas layanan merupakan salah satu penentu utama kepuasan pelanggan (Steppacher, Cannarozzo Tinoco, Caten, & Marcon, 2019). Kajian tentang kualitas layanan dalam konteks pendidikan tinggi memiliki keunikan karena ada komponen yang memiliki kemiripan dengan yang ada di dunia bisnis pada umumnya, misalnya layanan administrasi

dan sarana dan prasarana, tetapi ada komponen yang sangat berbeda, yaitu bidang akademis (Quinn, Lemay, Larsen, & Johnson, 2009). Selain itu, perguruan tinggi juga memiliki prinsip kebebasan akademis dan jenjang karir yang berbeda dari dunia bisnis (Quinn et al., 2009).

## **B. Kualitas Layanan Perguruan Tinggi**

Dalam mengukur kualitas layanan perguruan tinggi, perumusan makna kualitas layanan perlu dikaitkan dengan konteks yang ada di perguruan tinggi (Nadiri et al., 2009). Secara umum, dapat dikatakan bahwa belum ada kesepakatan tentang cara terbaik dalam mendefinisikan dan menilai kualitas layanan perguruan tinggi ataupun satu model tunggal yang dapat diterima oleh semuanya. Dalam perkembangannya ada berbagai model yang telah diusulkan, misalnya SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry [1988](#)), SERVPERF dikembangkan oleh Cronin dan Taylor ([1992](#)), dan HEDPERF yang dikembangkan oleh Abdullah ([2006](#)) (Steppacher et al., 2019).

Menurut Model SERVQUAL, kualitas layanan dapat diukur dengan mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (Nadiri et al., 2009). Menurut Parsuraman, Zeithaml, and Berry, kualitas layanan memiliki lima dimensi, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara andal dan akurat (*reliability*), keinginan untuk membantu konsumen dengan memberikan layanan secara cepat dan efisien (*responsiveness*), pengetahuan, sikap, dan perilaku karyawan yang memberikan rasa percaya dan keyakinan (*assurance*), kemampuan untuk menunjukkan empati terhadap konsumen (*empathy*), dan tampilan berbagai fasilitas dan karyawan dalam memberikan layanan (*tangibles*) (Khanna et al., 2014; Nadiri et al., 2009).

Cronin dan Taylor, sebagaimana dipaparkan oleh Nadiri et al. (2009), meragukan validitas SERVQUAL karena berpandangan bahwa pelanggan akan secara rutin membandingkan antara harapan dan kenyataan dalam menilai kualitas layanan. Mereka mengembangkan instrumen yang difokuskan pada penilaian kinerja layanan, yang dikenal dengan SERVPERF. Instrumen ini juga memiliki lima dimensi seperti halnya SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Nadiri et al. (2009) hanya mengonfirmasi dua dimensi, yaitu *tangibles* dan *intangibles*. Adapun HEDPERF yang dikembangkan oleh Abdullah (2006) tidak hanya memfokuskan evaluasi pada komponen-komponen yang bersifat akademis, tetapi juga keseluruhan lingkungan belajar di perguruan tinggi (Steppacher et al., 2019).

Selanjutnya Steppacher et al. (2019) mengembangkan kerangka kualitas layanan di perguruan tinggi dengan memfokuskan pada layanan administrasi, yang dibagi dalam dua dimensi utama, yaitu aspek-aspek personal layanan administrasi dan aspek-aspek persyaratan-persyaratan administrasi yang secara keseluruhan mencakup enam dimensi sekunder dan 28 atribut kualitas. Dimensi utama, dimensi sekunder dan atribut tersebut dipaparkan di Tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Kerangka Kualitas Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi**

<b>Dimensi Utama</b>	<b>Dimensi Sekunder</b>	<b>Atribut</b>
Aspek Personal	Perilaku dan Sikap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap profesional</li> <li>2. Keramahan</li> <li>3. Menghargai keragaman</li> <li>4. Konsistensi layanan</li> <li>5. Perhatian terhadap kebutuhan individual bila dibutuhkan</li> </ol>
	Pengetahuan dan Keterampilan Teknis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami kebutuhan konsumen</li> <li>2. Keterampilan interpersonal</li> <li>3. Pengetahuan dalam memberi layanan</li> <li>4. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah</li> </ol>
	Kecekatan dalam Menanggapi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap sedia dalam memberikan layanan</li> <li>2. Layanan diberikan dengan tangkas</li> <li>3. Masalah diselesaikan dengan tangkas</li> <li>4. Perubahan-perubahan disampaikan dengan cepat</li> </ol>
	Konsistensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan layanan yang pertama kali tanpa kesalahan</li> <li>2. Layanan diberikan sesuai dengan yang direncanakan</li> <li>3. Catatan yang akurat dan dapat dijangkau</li> <li>4. Informasi yang tepat</li> <li>5. Layanan profesional</li> </ol>
Aspek Ketentuan Administrasi	Prosedur Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur yang sederhana dan terstandar</li> <li>2. Waktu tunggu yang wajar</li> <li>3. Transparansi standar, peraturan, kebijakan, petunjuk, dan prosedur resmi</li> <li>4. Sistem dan proses yang otomatis</li> <li>5. Jaminan atas kerahasiaan informasi individu</li> </ol>

	Saluran Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jam operasi yang sesuai</li> <li>2. Ketersediaan beragam saluran komunikasi</li> <li>3. Saluran komunikasi yang mutakhir dan bermanfaat</li> <li>4. Kemudahan akses komunikasi</li> </ol>

(Diadaptasi dari Steppacher et al., 2019, h. 7)

### **C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi**

Kualitas layanan perguruan tinggi yang dilihat dari kepuasan mahasiswa merupakan bidang baru yang tengah mendapatkan perhatian karena semakin disadari pentingnya memahami harapan dan persepsi mahasiswa atas kualitas layanan dalam upaya untuk menarik perhatian mahasiswa, melayani kebutuhan-kebutuhan mahasiswa, dan mempertahankan mahasiswa (Nadiri et al., 2009). Teknik-teknik yang digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa juga terus dikembangkan dan disesuaikan seperti halnya yang terjadi di sektor bisnis (Nadiri et al., 2009)

Menurut Oliver, sebagaimana dirujuk oleh Santini, Ladeira, Sampaio, dan da Silva Costa (2017), kepuasan adalah konstruk yang mengaitkan evaluasi atas persepsi kesenjangan antara harapan atas sebuah produk dan kinerja produk tersebut setelah dikonsumsi. Dalam beberapa tahun terakhir ini, para peneliti berupaya memetakan konstruk kepuasan ini setelah menyadari perlunya memantau kepuasan mahasiswa sebagai cara untuk menilai kinerja institusi pendidikan tinggi secara menyeluruh (Santini et al., 2017). Selain itu, kepuasan dipahami dalam berbagai bentuk, yaitu sebagai kondisi psikologis yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan kenyataan berdasarkan pengalaman konsumen, sebagai proses kognitif, atau sebagai kondisi afektif.

Kajian meta-analisis yang dilakukan oleh Santini et al. (2017) menemukan enam konstruk yang merupakan dampak kepuasan mahasiswa, yaitu: sikap terhadap institusi pendidikan tinggi, keinginan untuk merekomendasikan, keterlibatan, kesetiaan, kepercayaan, dan komunikasi dari mulut ke mulut. Korelasi yang paling tinggi adalah antara kepuasan dan kesetiaan mahasiswa ( $r = .73$ ), diikuti korelasi antara kepuasan dan sikap terhadap institusi pendidikan tinggi ( $r = .60$ ), kepuasan dan keterlibatan ( $r = .54$ ), kepuasan dan keinginan untuk merekomendasikan ( $r = .51$ ), kepuasan dan kepercayaan ( $r = .48$ ), dan kepuasan dan komunikasi dari mulut ke mulut ( $r = .48$ ).

Santini et al. (2017) menemukan bahwa nilai-nilai yang dimiliki bersama oleh para pemangku kepentingan berpengaruh terhadap citra universitas dan kepercayaan terhadap universitas. Selain itu, citra universitas berpengaruh terhadap kepuasan lulusan dan kepercayaan. Selanjutnya, kepuasan alumni, kepercayaan terhadap universitas dan nilai-nilai bersama berpengaruh terhadap kesetiaan alumni.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Survei kepuasan alumni Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan Sekolah Pascasarjana UHAMKA (Prodi PEP UHAMKA) dilakukan di DKI Jakarta dan sekitarnya. Survei ini dilaksanakan sejak bulan Desember 2019 hingga bulan Februari 2020.

#### **B. Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei yang memberikan gambaran pada saat ini tanpa mengikuti perkembangan situasi secara terus-menerus.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian adalah alumni Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan lulus pada tahun 2019. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling*, yaitu convenience sampling berdasarkan kesediaan dan kemudahan akses untuk berpartisipasi dalam penelitian (Cohen, Manion, & Morrison, 2007). Peneliti mengirimkan pesan melalui Whatsapp pada seluruh alumni Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan lulus pada tahun 2019, yaitu sebanyak sembilan orang, untuk meminta kesediaan mereka mengisi kuesioner disertai tautan pengisian kuesioner di Google Forms. Keseluruhan alumni Prodi PEP UHAMKA tersebut mengirimkan tanggapan mereka secara daring.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner kepada para alumni Prodi PEP UHAMKA yang dinyatakan lulus hingga Desember 2019. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA tentang terhadap kualitas layanan

komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dan dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di PEP UHAMKA

## **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner berbasis daring (*Google Form*). Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama adalah pernyataan tentang tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan dan bagian kedua adalah pernyataan tentang tanggapan alumni tentang dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di PEP UHAMKA. Selain itu, dikumpulkan juga informasi latar belakang siswa, yaitu program studi, fakultas, tahun masuk, status mahasiswa, alamat surel, dan nomor telepon seluler mahasiswa.

Pernyataan tentang kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan terdiri dari tanggapan alumni terhadap:

- pimpinan universitas (4 butir pernyataan)
- pimpinan program pascasarjana (4 butir pernyataan),
- pimpinan program studi (4 butir pernyataan)
- dosen (1 butir pernyataan)
- tenaga kependidikan/karyawan (5 butir pernyataan)
- sarana dan prasarana (11 butir pernyataan)

Pernyataan tanggapan alumni terhadap pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, dan pimpinan program di studi dipaparkan di Tabel 2:

**Tabel 2**  
**Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Pimpinan Universitas, Pimpinan Sekolah Pascasarjana, dan Pimpinan Program Studi**

No.	Pernyataan
1.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami
2.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi
3.	Berkomitmen terhadap mutu
4.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa

Pernyataan tanggapan alumni terhadap dosen dipaparkan di Tabel 3 sebagai berikut.

**Tabel 3**  
**Pernyataan Tanggapan Alumni Terhadap Dosen**

No.	Pernyataan
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 silabus, SAP, dan materi ajar
5.	Mampu menggunakan starategi pembelajaran yang efektif
6.	Mampu dalam memanfaatan media pembelajaran
7.	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam
8.	Berbusana rapih dan serasi
9.	Toleran terhadap perbedaan pendapat
10.	Proses pembimbingan akademik (Peran Dosen PA)
11.	Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing)
12.	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun
13.	Objektivitas dalam melakukan penilaian

Pernyataan tanggapan alumni terhadap tenaga kependidikan/karyawan dipaparkan di Tabel 4 sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan**

No.	Pernyataan
1.	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami
2.	Memberi pelayanan dengan ramah
3.	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu
4.	Bersikap informatif dan komunikatif
5.	Memfasilitasi pengurusan surat-menjurut dan dokumen akademik

Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana dipaparkan di Tabel 5 sebagai berikut.

**Tabel 5**  
**Pernyataan Tanggapan Alumni terhadap Sarana dan Prasarana**

No.	Pernyataan
1.	Lingkungan yang nyaman dan aman
2.	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap
3.	Ruang perpustakaan yang nyaman
4.	Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi
5.	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi
6.	Tempat beribadah nyaman dan leluasa

7.	Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna
8.	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman
9.	Akses menuju dan ke luar kampus mudah
10.	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu
11.	Akses wifi mudah diperoleh

Kuesioner dibuat dengan menggunakan rating scale dalam 5 point. Semua pernyataan merupakan pernyataan positif. Untuk mendapatkan penilaian atas kualitas layanan komponen penyelenggara dan pendukung proses pendidikan, alumni diminta memilih skor dengan rincian sebagai berikut sebagaimana ditampilkan di Tabel 6.

**Tabel 6**  
**Skala Pengukuran Kepuasan Alumni**

<b>Deskripsi</b>	<b>Skor</b>
Sangat memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup	3
Kurang memuaskan	2
Sangat kurang memuaskan	1

Pernyataan Alumni tentang Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di UHAMKA disajikan di Tabel 7 sebagai berikut.

**Tabel 7**  
**Pernyataan Alumni tentang Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di UHAMKA**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>
1.	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA
2.	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA
3.	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain
4.	Keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA

Untuk mendapatkan penilaian atas dampak alumni diminta memilih skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 8  
Skala Pengukuran Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di UHAMKA

Deskripsi	Skor
Sangat tinggi	5
Tinggi	4
Biasa saja	3
Kurang	2
Sangat kurang	1

Di bagian lain-lain, responden diminta untuk menuliskan jawaban singkat tentang lama masa studi di UHAMKA dan lamanya masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus. Responden juga diminta untuk menandai dengan menggunakan tanda silang tentang upaya-upaya terkait pembinaan karir dan pengembangan yang dilakukan program studi, sekolah pascasarjana, universitas dalam rangka menyiapkan mahasiswa, yang dipaparkan di Tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9  
Upaya-upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangan

No.	Pernyataan
1.	Penyebaran informasi kerja
2.	Penyelenggaraan bursa kerja
3.	Perencanaan karir
4.	Pelatihan melamar kerja
5.	Layanan penempatan kerja
6.	Pembentukan jaringan komunikasi alumni
7.	Kesesuaian antara program studi dan karir yang dijalani

Selain itu, sebelum bagian utama, alumni diminta untuk memberikan informasi tentang program studi, fakultas, tahun masuk, status mahasiswa, alamat surel, dan nomor telepon seluler.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data terkait tingkat kepuasan alumni dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan persentase, yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan untuk setiap indikator dihitung dengan formula sebagai berikut:

(total skor dari seluruh responden/banyaknya responden) x 100%

2. Tingkat kepuasan untuk setiap komponen dihitung dengan formula sebagai berikut:

(total skor dari seluruh indikator pada setiap komponen/banyaknya indikator) x 100%.

Hal yang sama dilakukan pada analisis dampak pribadi yang diperoleh dari pendidikan di UHAMKA.

Selanjutnya, persentase yang diperoleh dari setiap pernyataan berdasarkan jawaban peserta didik dibandingkan dengan kriteria kuantitatif tanpa pembobotan yang diadopsi dari Arikunto dan Jabar (2014, h. 35) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 10.

**Tabel 10**  
**Skala Hasil Analisis Data**

<b>Nilai</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
5	81 – 100 %	Baik Sekali
4	61 – 80 %	Baik
3	41 – 60 %	Cukup
2	21 – 40 %	Kurang
1	< 21 %	Kurang Sekali

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Paparan hasil penelitian tentang tanggapan alumni Prodi PEP terhadap layanan penyelenggaraan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (UHAMKA) akan mencakup deskripsi responden, tanggapan alumni terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara pendukung proses pendidikan yang meliputi pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, dan pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, sarana dan prasarana. Paparan berikutnya adalah tentang dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan mereka di UHAMKA. Selain itu, akan disajikan juga tentang lama masa studi mahasiswa, lama masa tunggu hingga mendapatkan pekerjaan, upaya terkait pembinaan karir dan pengembangannya yang dilakukan oleh Program Studi (PEP), Sekolah Pascasarjana dan universitas dalam menyiapkan alumni, dan kesesuaian antara bidang kerja yang dijalani dan bidang ilmu yang dipelajari di UHAMKA.

#### **1. Deskripsi Responden**

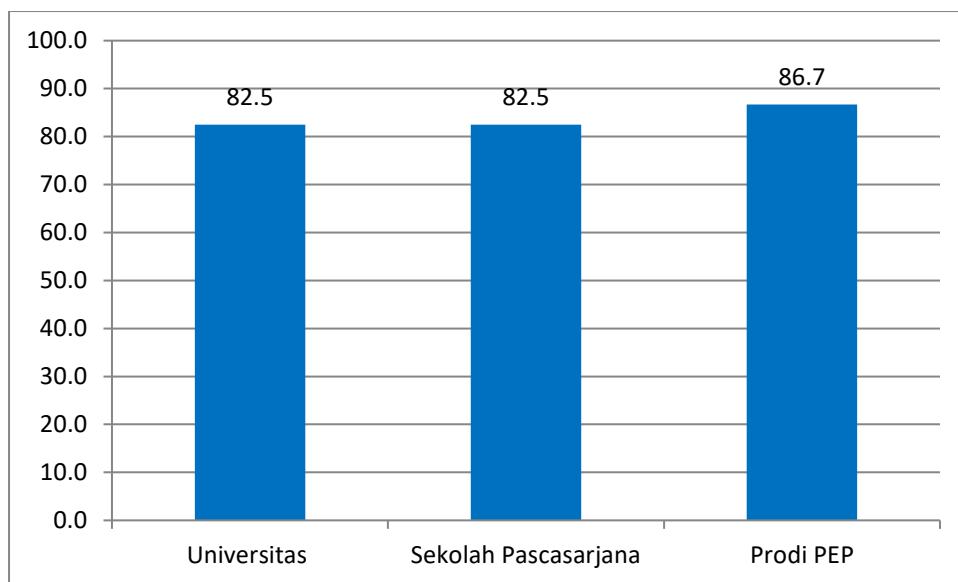
Responden penelitian ini adalah sembilan orang alumni UHAMKA, yang menyelesaikan pendidikan S2 di Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan (PEP) pada tahun 2019. Dua orang mahasiswa memulai perkuliahan mereka pada tahun 2016, dua empat orang pada tahun 2017, dan 3 orang pada tahun 2018. Seluruh responden berstatus mahasiswa reguler.

#### **2. Kepuasan Alumni terhadap Kualitas Layanan Komponen Penyelenggara dan Pendukung Proses Pendidikan**

##### **a. Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan**

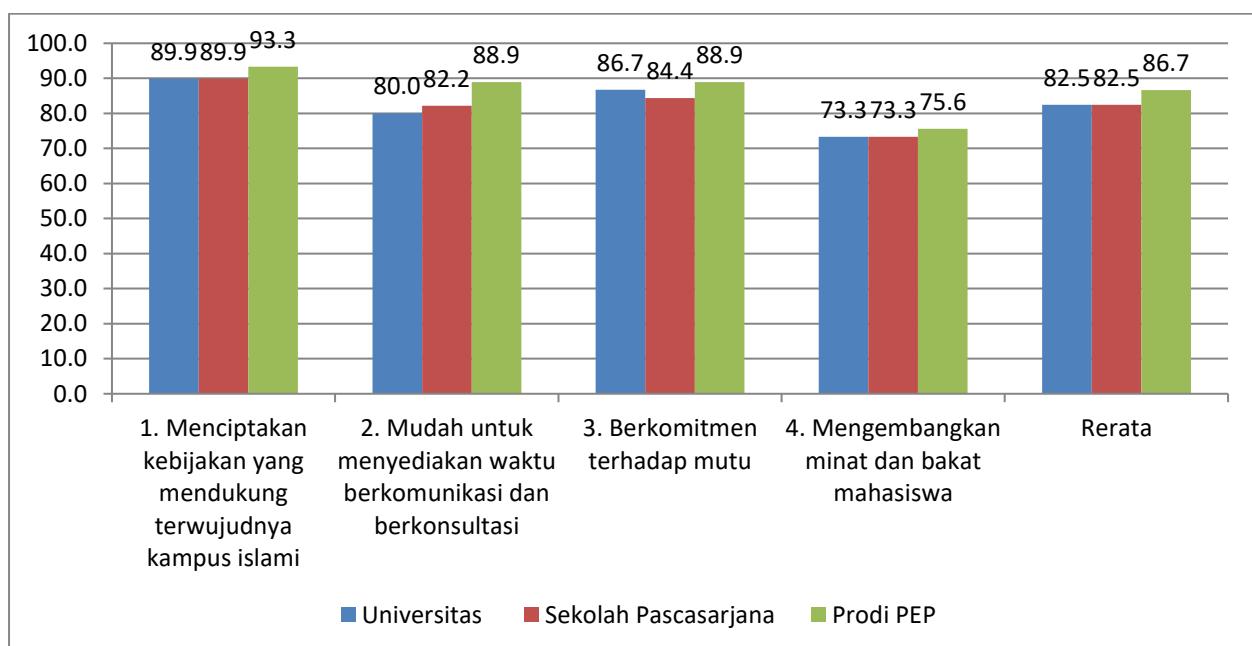
Pimpinan di perguruan tinggi, baik pada tingkat universitas, fakultas, ataupun program studi memiliki peran strategis dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan universitas dan program studi melalui implementasi berbagai kebijakan dan program yang dijalankan. Dalam upaya menjamin mutu layanan komponen penyelenggara pendidikan pada tingkat pimpinan, Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA telah menetapkan empat indikator, yaitu *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami, mudah menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi, berkomitmen terhadap mutu, dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.*

Hasil analisis menunjukkan bahwa alumni sangat puas terhadap pimpinan, baik di tingkat universitas, sekolah pascasarjana, maupun program studi dengan rerata tingkat kepuasan berturut-turut 82,5%, 82,5%, dan 86,7%, sebagaimana disajikan pada Gambar 1



Gambar 1  
Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan (%)

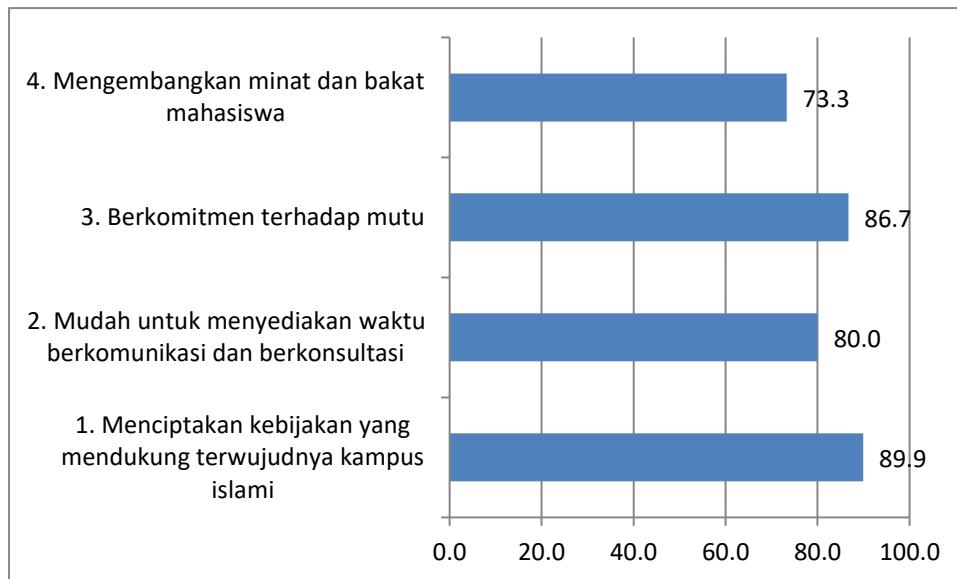
Analisis lebih dalam menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada ketiga tingkatan pimpinan adalah dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* dengan rerata tingkat kepuasan berturut-turut 89,9%, 89,9%, dan 93,3%, sementara yang terendah adalah dalam *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa* dengan rerata tingkat kepuasan berturut-turut 73,3%, 73,3%, dan 76%, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2. Pada semua indikator, kepuasan terhadap pimpinan program studi lebih tinggi dibandingkan kepuasan terhadap pimpinan universitas dan sekolah pascasarjana.



Gambar 2  
Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan untuk Setiap Indikator

## 1) Kepuasan Alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Universitas

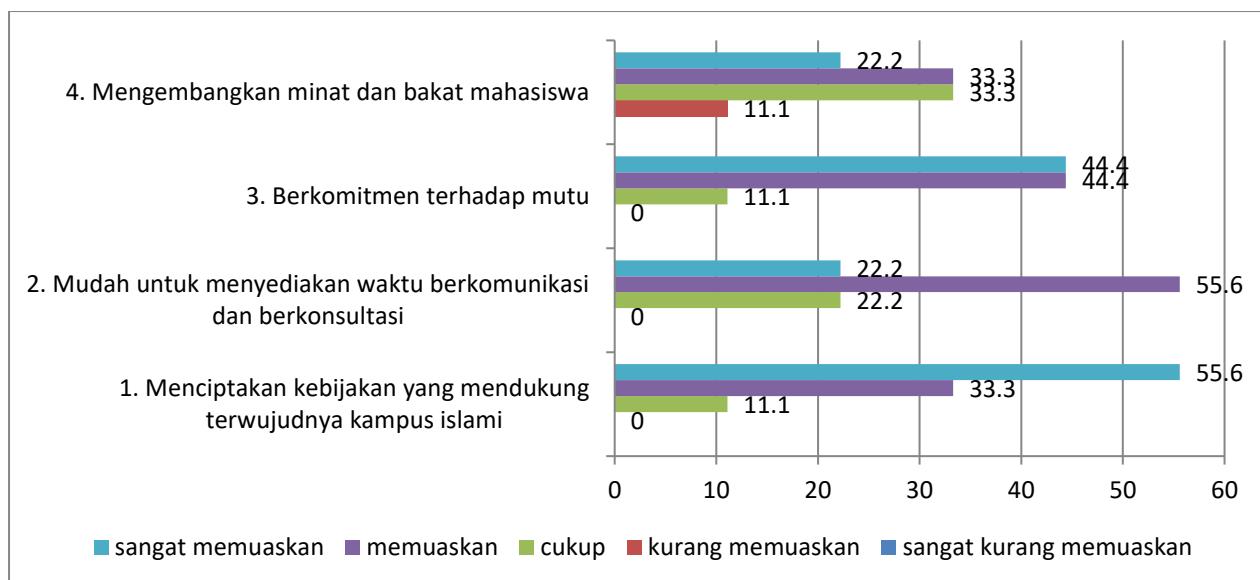
Tingkat kepuasan yang tertinggi tampak pada upaya pimpinan universitas dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* (89,9%), sementara yang terendah adalah dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (73,3%) sebagaimana disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Universitas untuk Setiap Indikator

Analisis lebih rinci menunjukkan bahwa upaya pimpinan universitas dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* memperoleh 55,6% tanggapan sangat memuaskan dan 33,3% memuaskan sebagaimana disajikan pada Gambar 4 . Adapun kepuasan yang paling rendah adalah dalam mengembangkan minat dan bakat siswa dengan rincian 22,2% menyatakan sangat memuaskan dan 33,3% memuaskan. Selain itu, 11,1% menyatakan bahwa upaya mengembangkan minat dan bakat siswa masih kurang memuaskan.

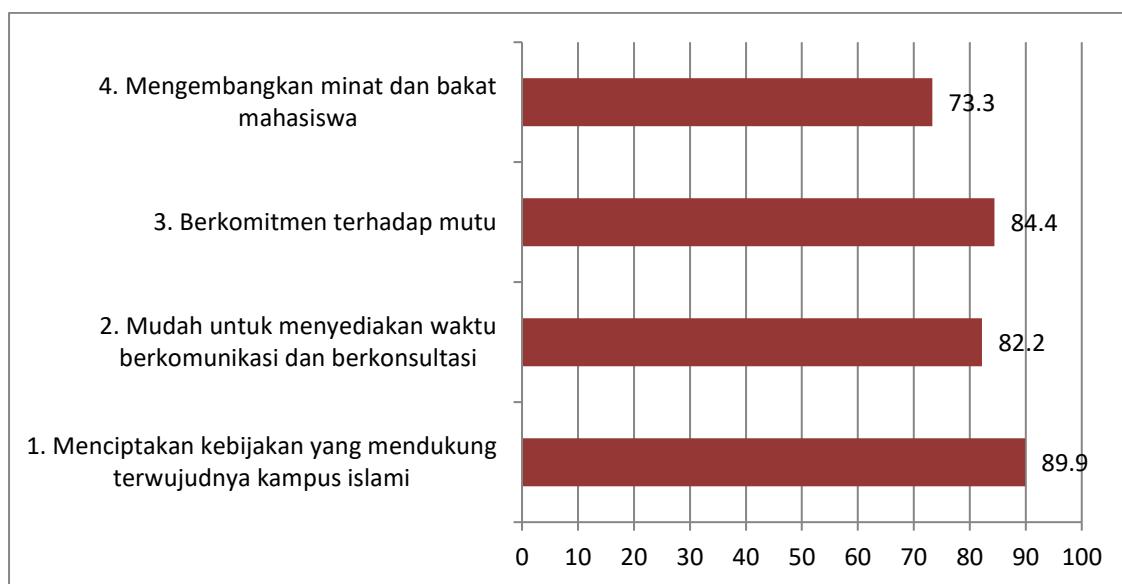


Gambar 4

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Universitas untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban

## 2) Kepuasan Alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Sekolah Pascasarjana

Tingkat kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh alumni adalah pada upaya pimpinan Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* (89,9%), sementara yang terendah adalah mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (73,3%) sebagaimana tampak pada Gambar 5.

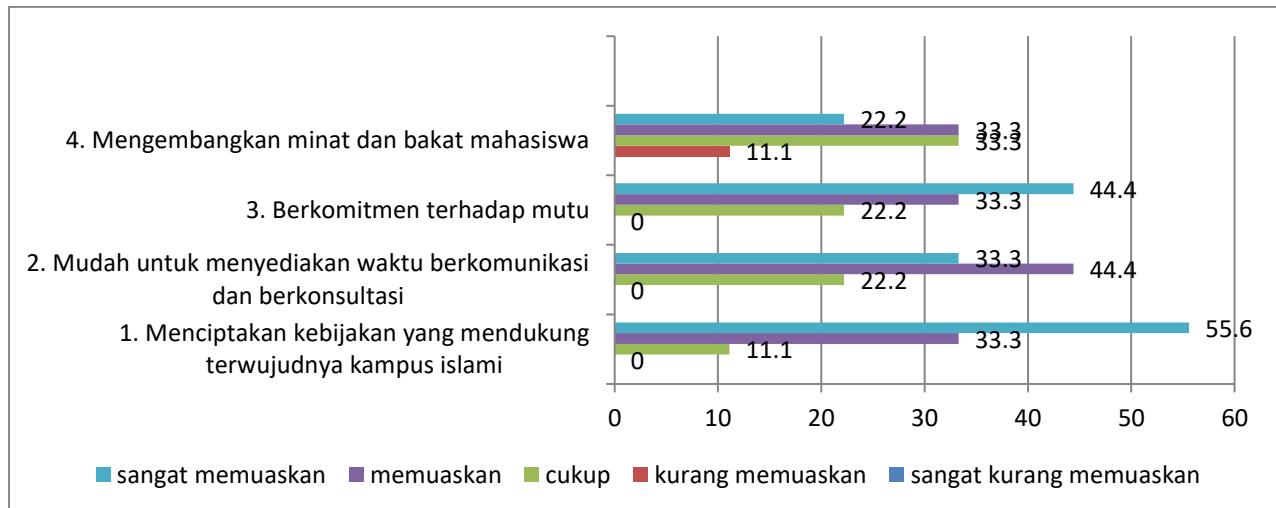


Gambar 5

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Sekolah Pascasarjana untuk Setiap Indikator

Analisis lebih rinci sebagaimana ditampilkan pada Gambar 6 menunjukkan bahwa 55,6% menanggapi sangat memuaskan dan 33,3% memuaskan atas upaya pimpinan Sekolah Pascasarjana UHAMKA dalam menciptakan kebijakan yang mendukung kampus islami.

Seperti halnya tanggapan mahasiswa terhadap pimpinan universitas, tingkat kepuasan terendah tampak pada upaya pimpinan Sekolah Pascasarjana UHAMKA adalah dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dengan 22,2% menyatakan sangat puas, 33,3% puas, dan terdapat 11,1% yang menyatakan kurang memuaskan.

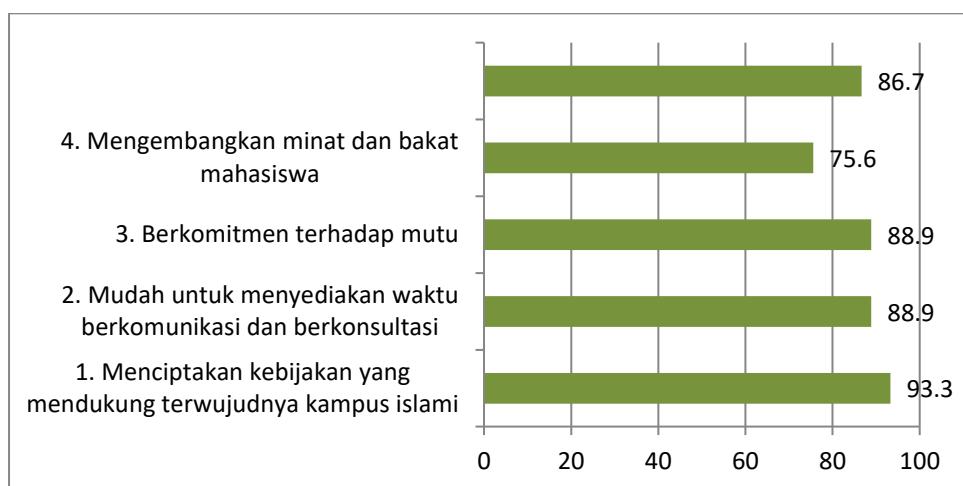


Gambar 6

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Fakultas/SPS untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban

### 3) Kepuasan Alumni Prodi UHAMKA terhadap Pimpinan Program Studi

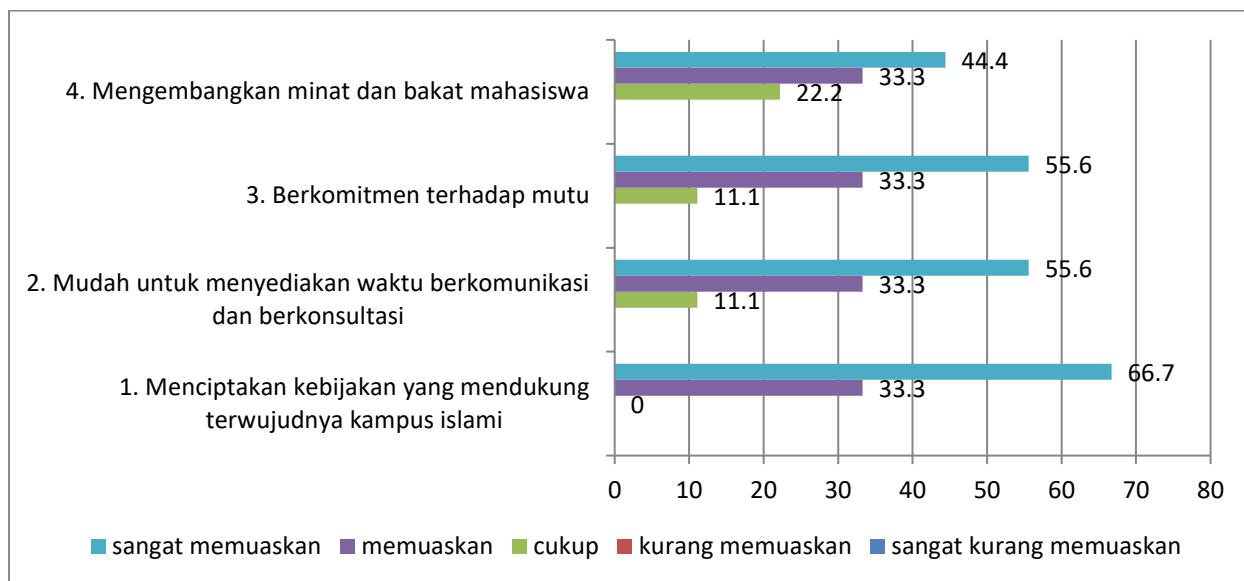
Tingkat kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh alumni adalah pada upaya pimpinan pimpinan Prodi PEP UHAMKA dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* (93,3%), sementara yang terendah adalah dalam *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa* (75,6%) sebagaimana tampak pada Gambar 7 .



Gambar 7

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Pimpinan Program Studi untuk Setiap Indikator

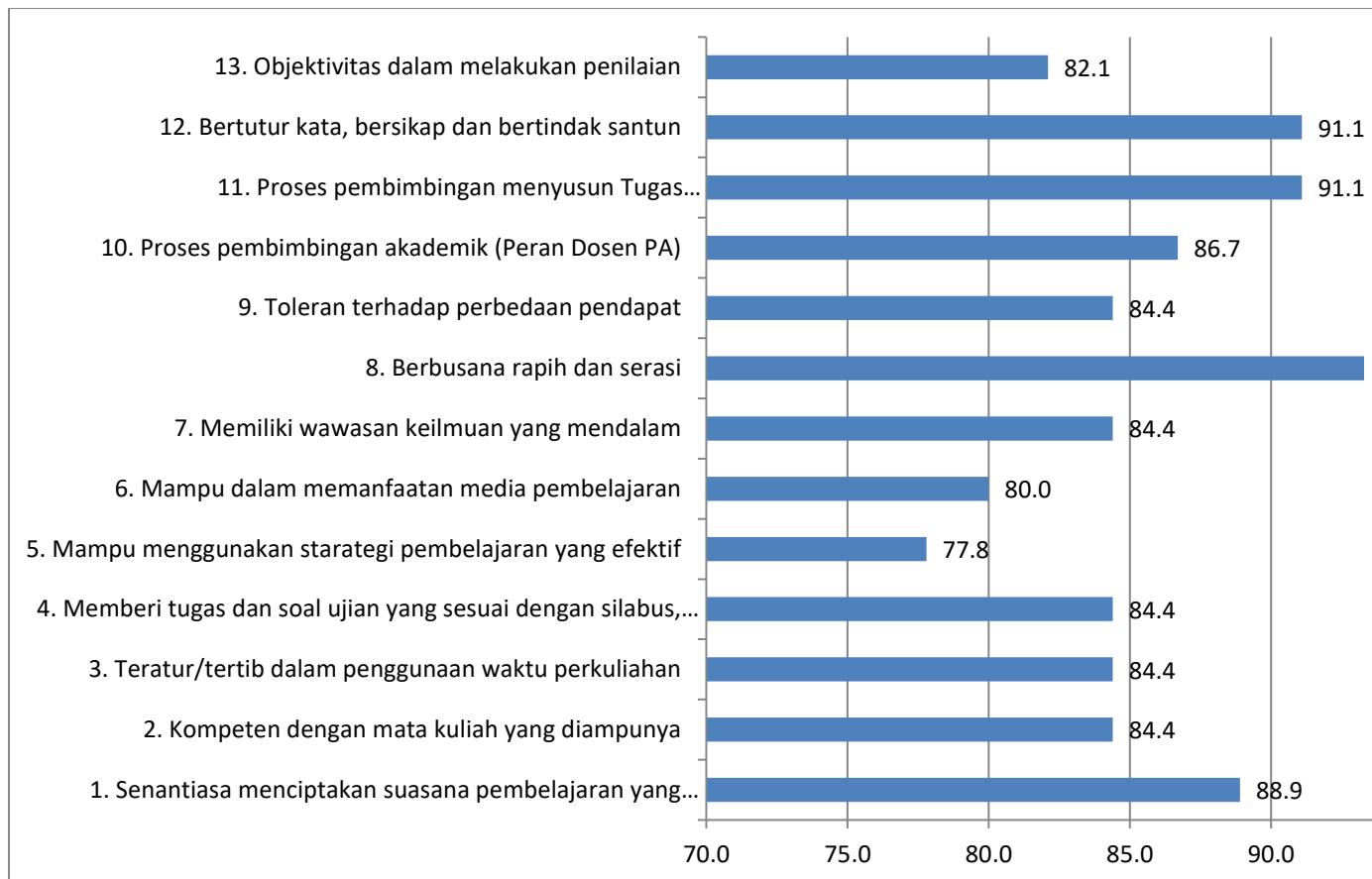
Seperti halnya tanggapan tanggapan alumni terhadap pimpinan universitas dan pimpinan Sekolah Pascasarjana, yang paling positif terhadap pimpinan program studi PEP adalah dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami* dengan 66,7% menyatakan sangat memuaskan dan 33,3% memuaskan. Adapun kepuasan dalam *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa* merupakan yang terendah dibandingkan pernyataan-pernyataan yang lain (Lihat Gambar 8 ).



Gambar 8  
Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Program Studi PEP untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%)

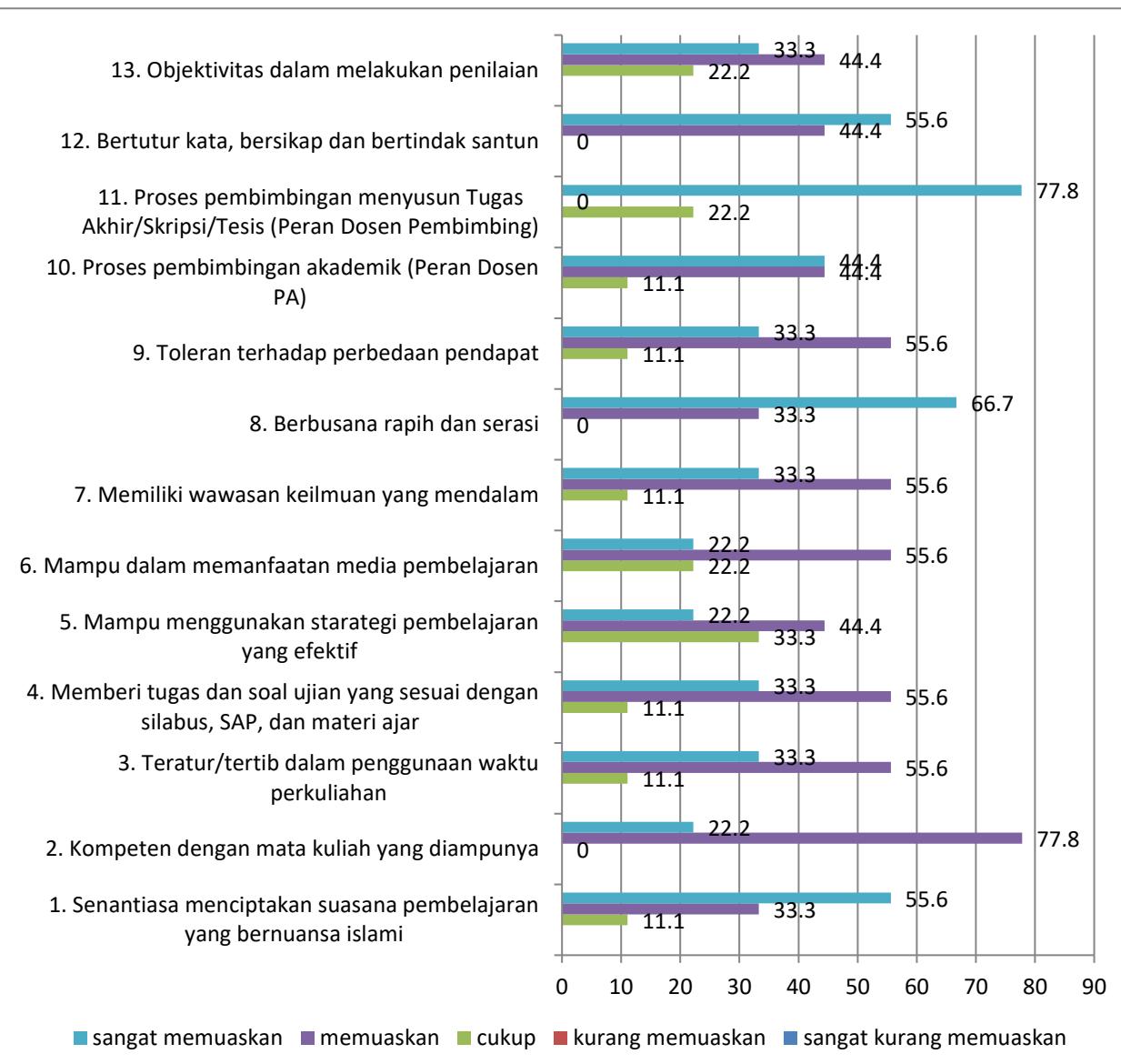
### b. Kepuasan Alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap Dosen

Secara umum, kepuasan alumni terhadap dosen PEP sangat baik dengan rerata tingkat kepuasan 85,6%. Tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada indikator *berbusana rapih dan serasi* (93,3%), diikuti oleh *proses pembimbingan menyusun tugas akhir* (91,1%) dan *bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan* (91,1%) sebagaimana tampak pada Gambar 9.



Gambar 9  
Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Dosen untuk Setiap Indikator (%)

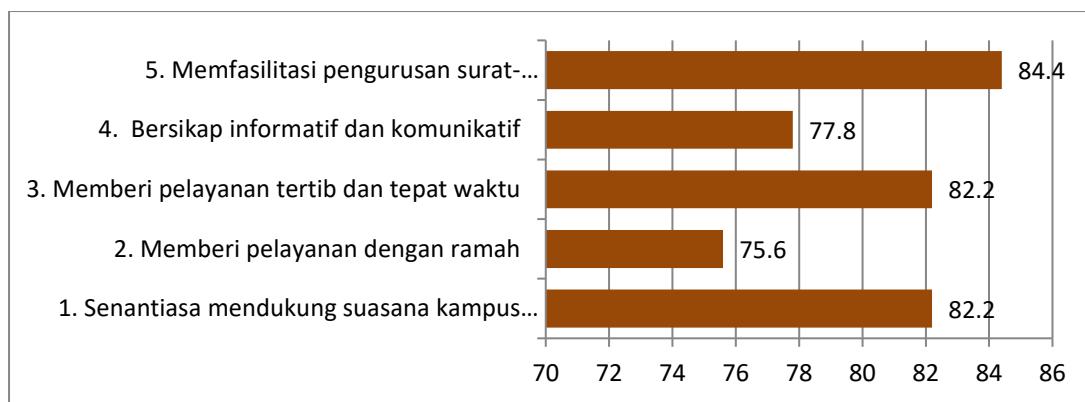
Bila ditelusuri lebih rinci sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 10 , *proses pembimbingan dalam menyusun tesis* merupakan pernyataan dengan tanggapan sangat memuaskan paling tinggi, yaitu 77,8%. Akan tetapi, ada 22,2% yang menyatakan cukup. Pernyataan lain dengan respons sangat memuaskan yang tinggi adalah *berbusana rapih dan serasi* (66,7%), *senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang islami* (55,6%), dan *bertutur kata, bersikap, dan bertindak yang santun* (55,6%). Indikator yang tampaknya membutuhkan perhatian lebih adalah *mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif* dengan tanggapan sangat memuaskan 22,2% dan memuaskan 44,4%, sementara 33,3% menyatakan cukup.



Gambar 10  
Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dosen Program Studi PEP untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%).

### c. Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan

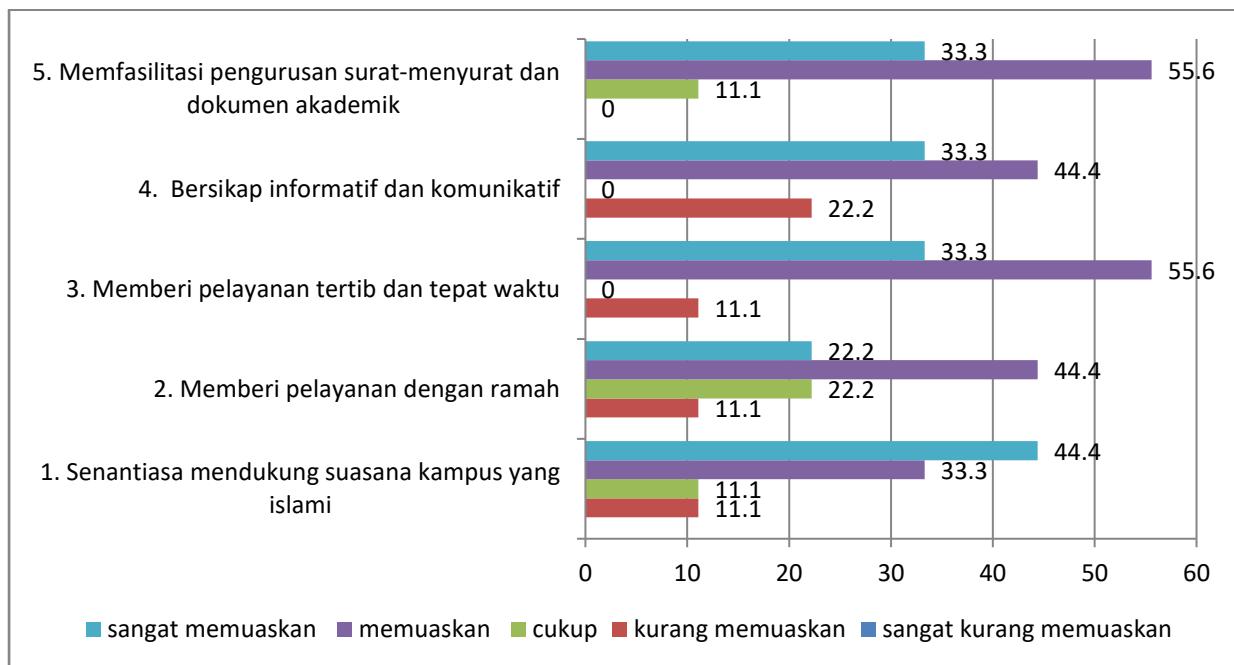
Secara umum, kepuasan alumni terhadap tenaga kependidikan/karyawan sangat baik dengan rerata tingkat kepuasan 80,44%. Tingkat kepuasan tertinggi dicapai pada indikator *memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik* (84,4%), sementara *memberi pelayanan dengan ramah* merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah, yaitu 75,6% (Lihat Gambar 11).



Gambar 11

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan untuk Setiap Indikator (%)

Bila diamati lebih rinci, indikator *senantiasa mendukung suasana kampus yang islami* mendapatkan tanggapan sangat memuaskan paling tinggi, yaitu 44,4% diikuti oleh *memberi pelayanan tertib dan tepat waktu* (33,3%), *bersikap informatif dan komunikatif* (33,3%) dan *memfasilitasi pengurusan surat-menjurat dan dokumen* (33,3%), sebagaimana tampak pada Gambar 12. Selain itu, perlu diperhatikan juga indikator yang paling banyak mendapatkan tanggapan *kurang memuaskan*, yaitu *bersikap informatif dan komunikatif* (22,2%). Adapun pernyataan yang mendapatkan tanggapan kurang memuaskan dari 11,1% responden adalah *senantiasa mendukung suasana kampus yang islami*, *memberi pelayanan dengan ramah*, dan *memberi pelayanan tertib dan tepat waktu*.

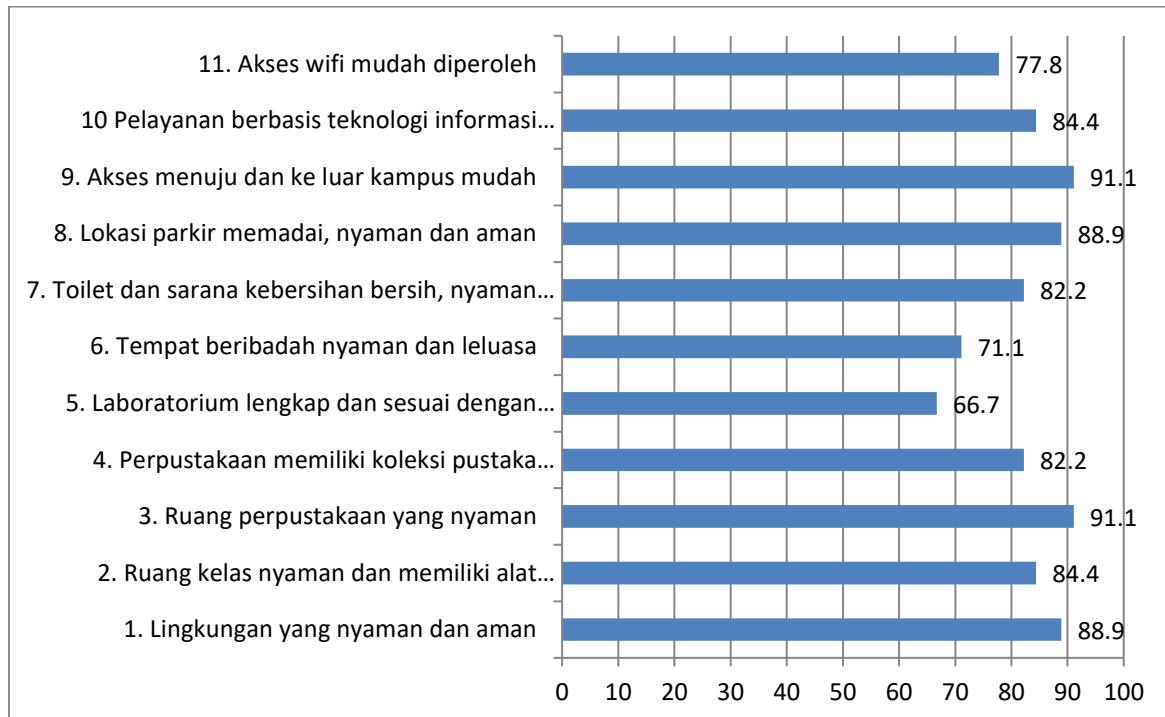


Gambar 12

Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan untuk Setiap Indikator berdasarkan Pilihan Jawaban (%)

#### d. Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana

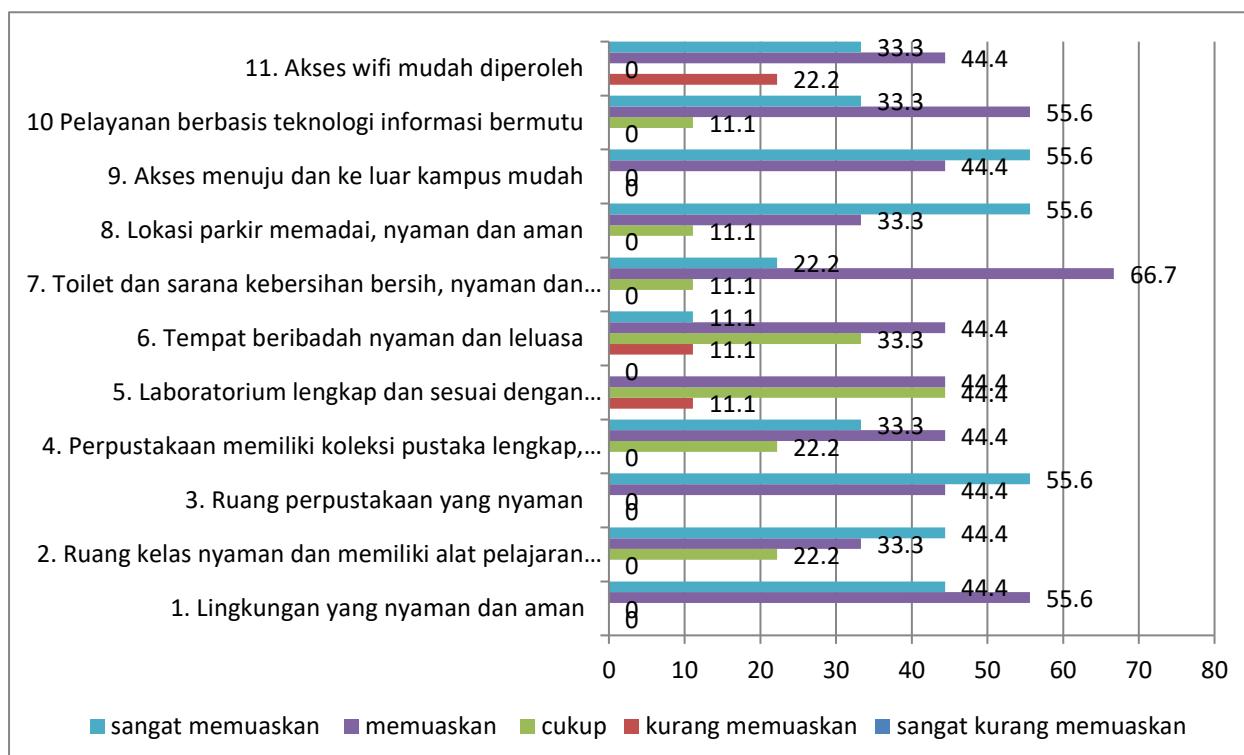
Kepuasan alumni terhadap sarana dan prasarana di UHAMKA sangat tinggi dengan rerata tingkat kepuasan 82,6%. Seperti ditunjukkan pada Gambar 13, *ruang perpustakaan yang nyaman dan akses menuju dan ke luar kampus mudah* mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 91,1%, diikuti oleh *lingkungan yang nyaman dan aman* (88,9%) dan *lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman* (88,9%). *Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi* memperoleh tingkatan kepuasan terendah, yaitu 66,7%



Gambar 13

Tingkat Kepuasan Alumni PEP UHAMKA terhadap Sarana dan Prasarana untuk Setiap Indikator

Di antara 11 pernyataan tentang sarana dan prasarana (Lihat Gambar 14), 55,6% responden memberikan tanggapan sangat memuaskan terhadap pernyataan *ruang perpustakaan yang nyaman, lokasi parkir memadai, nyaman, dan aman, dan akses menuju dan ke luar kampus mudah*. Adapun pernyataan yang paling banyak mendapatkan tanggapan kurang memuaskan adalah *akses wifi mudah diperoleh* (22,2%). Pernyataan lain yang mendapatkan tanggapan kurang memuaskan adalah *tempat ibadah yang nyaman dan leluasa* (11,1%) dan *laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi* (11,1%)



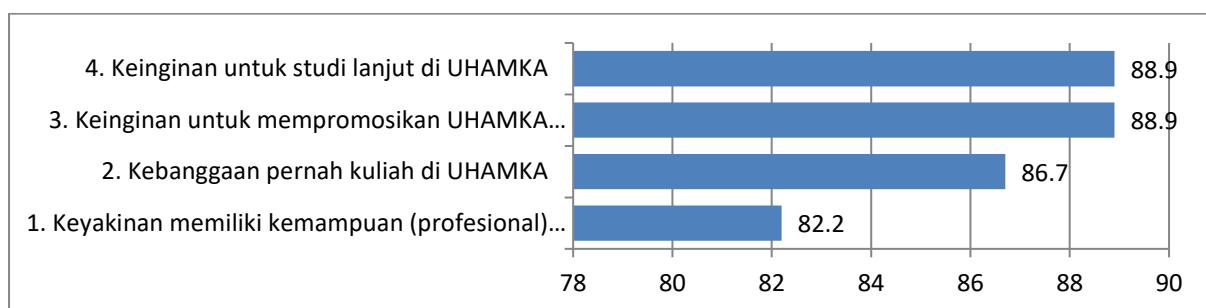
Gambar 14

Tingkat Kepuasan Alumni Program Studi PEP terhadap Sarana dan Prasarana untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban (%)

### 3. Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di Program Studi PEP

#### UHAMKA

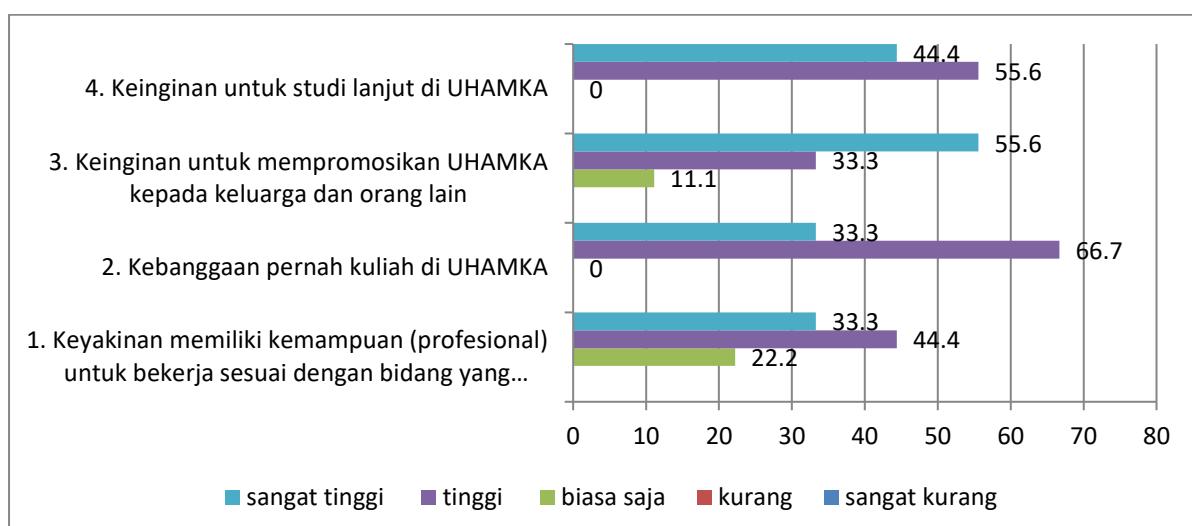
Alumni Prodi PEP menyatakan keinginan yang sangat kuat untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain (88,9%) dan melanjutkan studi di UHAMKA (88,9%), sebagaimana tampak pada Gambar 15. Alumni Prodi PEP UHAMKA juga memiliki *kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA* (86,7%) dan *keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA* (82,2%).



Gambar 15

Dampak Pribadi yang Diperoleh dari Pendidikan di Program Studi PEP UHAMKA untuk Setiap Indikator

Analisis lebih rinci berdasarkan pilihan jawaban menunjukkan bahwa 55,6% menyatakan keinginan yang sangat kuat untuk mempromosikan UHAMKA dan 44,4% menyatakan memiliki keinginan yang sangat kuat untuk melanjutkan studi di UHAMKA, sebagaimana tampak pada Gambar 16. Akan tetapi, ada 22,2% yang merasa biasa saja terkait keyakinan memiliki kemampuan profesional untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA dan 11% merasakan keinginan yang biasa saja untuk mempromosikan UHAMKA pada keluarga dan orang lain.



**Gambar 16**  
Tanggapan Alumni terhadap Dampak Pribadi yang Diperoleh Setelah Menempuh pendidikan di Program Studi PEP untuk Setiap Indikator Berdasarkan Pilihan Jawaban (%)

#### 4. Lain-lain

##### a. Lamanya masa studi di UHAMKA

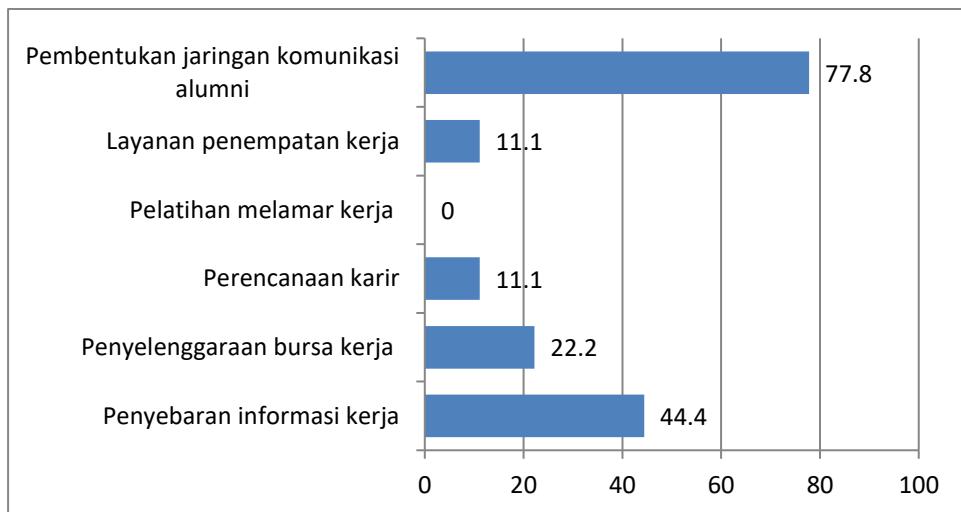
Dari 9 orang lulusan program S-2 PEP UHAMKA tahun 2019, tujuh orang mahasiswa menuntaskan pendidikannya dalam waktu 4 semester, 1 orang dalam waktu 7 semester, dan 1 orang dalam waktu 8 semester.

##### b. Lamanya Masa Tunggu untuk Mendapatkan Pekerjaan Setelah Lulus

Delapan orang alumni menyatakan bahwa waktu tunggu mereka 0 bulan karena mereka sudah bekerja saat melanjutkan pendidikan Program S2 PEP UHAMKA dan ada satu orang yang menyatakan bahwa waktu tunggu mereka sangat lama. Pernyataan ini perlu diklarifikasi lebih lanjut dengan melalukan wawancara untuk menggali lebih dalam.

**c. Upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangannya yang Dilakukan oleh Prodi/Fakultas/universitas dalam menyiapkan alumni**

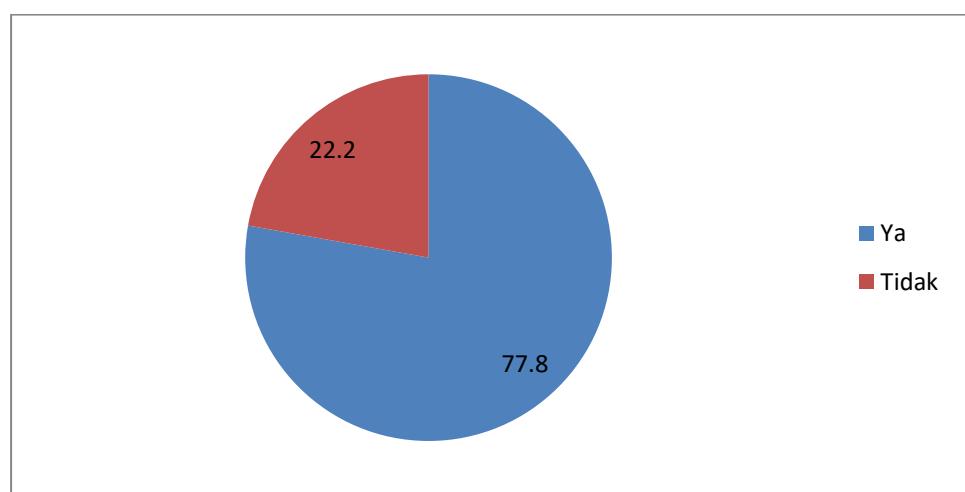
Terkait upaya-upaya yang dilakukan Program Studi PEP, Sekolah Pascasarjana, dan UHAMKA (Lihat Gambar 17), tanggapan paling tinggi adalah dalam *pembentukan jaringan komunikasi alumni* (77,8%), diikuti dengan penyebaran informasi kerja (44,4%). Selain itu, alumni menilai tidak ada pelatihan melamar kerja yang dilakukan.



Gambar 17  
Upaya Terkait Pembinaan Karir dan Pengembangannya yang Dilakukan oleh Prodi/Fakultas/universitas dalam menyiapkan alumni

**d. Kesesuaian antara Bidang Kerja dan Bidang Ilmu yang ditekuni di UHAMKA**

77,8% alumni menyatakan bahwa bidang kerja dan bidang ilmu yang ditekuni di UHAMKA sesuai, sedangkan 22,2% menyatakan tidak sesuai sebagaimana ditunjukkan pada Gamba 18.



Gambar 18  
Kesesuaian antara Bidang Kerja dan Bidang Ilmu yang Ditekuni di UHAMKA

## B. Pembahasan

Alumni Prodi PEP UHAMKA tahun 2019 memberi penilaian yang sangat baik terhadap kualitas layanan pimpinan UHAMKA, baik pada tingkat universitas, Sekolah Pascasarjana, maupun program studi. Komponen yang mendapatkan tanggapan sangat memuaskan paling tinggi pada ketiga tingkat pimpinan tersebut adalah dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus Islami*. Hal ini menunjukkan keberhasilan pimpinan UHAMKA pada seluruh tingkat dalam mewujudkan salah satu misi UHAMKA, yaitu "Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan Al Islam dan Kemuhammadiyahan" (UHAMKA, n.d.). Adapun *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa* yang mendapatkan tanggapan positif paling rendah dibandingkan komponen-komponen lainnya di ketiga tingkat pimpinan sehingga membutuhkan perhatian yang lebih guna meningkatkan kepuasan alumni. Secara umum, tingkat kepuasan terhadap pimpinan program studi lebih tinggi dibandingkan terhadap pimpinan universitas dan pascasarjana yang mungkin terkait dengan peluang interaksi yang lebih intensif antara mahasiswa dan pimpinan program studi PEP dibandingkan dengan pimpinan universitas maupun pimpinan Sekolah Pascasarjana.

Alumni juga memberikan penilaian yang sangat baik terhadap dosen, bahkan ada beberapa pernyataan dengan tingkat kepuasan lebih dari 90%, yaitu dalam *berbusana rapih dan serasi dan bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun*. Kepuasan terhadap indikator *senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang Islami, kompeten dengan mata kuliah yang diampunya, teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan, memiliki wawasan ilmu yang mendalam, dan objektivitas dalam melakukan penilaian juga sangat baik*, dengan tingkat kepuasan di atas 80%.

Hasil ini menunjukkan bahwa dosen-dosen di PEP memiliki kompetensi profesional dan kompetensi kepribadian yang baik. Pengajaran sebagai unsur utama di perguruan tinggi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa, seperti halnya kualitas asesmen dan kurikulum program studi (Lai, Lau, Mohamad Yusof, & Chew, 2015; Santini et al., 2017).

Proses bimbingan tesis juga sudah berjalan dengan sangat baik dengan tingkat kepuasan di atas 90%. Meskipun demikian, ada ketimpangan antara tanggapan sangat memuaskan dan cukup memuaskan yang tampaknya perlu ditindaklanjuti untuk memastikan bahwa semua mahasiswa terlayani dengan baik dalam proses pembimbingan tesis. Di samping itu, kemampuan dosen-dosen PEP dalam menggunakan strategi pembelajaran yang efektif perlu ditingkatkan, termasuk dalam mengadaptasi perkembangan teknologi pembelajaran terbaru.

Dibandingkan dengan tingkat kepuasan terhadap pimpinan dan dosen, tingkat kepuasan terhadap tenaga kependidikan/karyawan relatif lebih rendah. Komponen-komponen yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah adalah memberi pelayanan dengan ramah. Selama ini, kajian-kajian tentang kualitas pendidikan tinggi lebih banyak difokuskan pada aspek akademis dan sarana dan prasarana (Steppacher et al., 2019). Peningkatan layanan administrasi akan berdampak pada penilaian terhadap kepuasan terhadap perguruan tinggi secara keseluruhan (Steppacher et al., 2019).

Dari sisi sarana dan prasarana, keberadaan UHAMKA di lokasi strategis di Jakarta Selatan tampaknya menjadi keunggulan tersendiri sehingga mudah diakses oleh mahasiswa dengan tempat parkir yang dinilai memadai, nyaman, dan aman serta fasilitas ruang perpustakaan yang nyaman. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Santini et al. (2017) menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berkorelasi positif dengan kepuasan mahasiswa.

Keunggulan dari sisi tempat ini, perlu diikuti dengan peningkatan kualitas sarana yang ada. Laboratorium yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi tampaknya belum memenuhi harapan alumni. Tempat beribadah lebih nyaman dan memadai perlu mendapatkan perhatian juga mengingat kebutuhan tempat sholat di masa perkuliahan, terutama ketika banyak kelas dilaksanakan pada hari-hari yang sama.

Selain itu, akses wifi yang mudah diperoleh masih belum sepenuhnya memenuhi harapan alumni. Akses wifi sangat diperlukan di era kemajuan teknologi digital saat ini, baik untuk keperluan pembelajaran itu sendiri maupun keperluan-keperluan terkait informasi dan komunikasi. Mahasiswa di era digital ini juga mengandalkan mencari informasi untuk kepentingan pembelajaran mereka melalui internet sehingga akses wifi yang memadai amat dibutuhkan (Lai et al., 2015)

Alumni UHAMKA memiliki kebanggaan yang tinggi pernah menempuh pendidikan di UHAMKA, keinginan studi lanjut di UHAMKA, keinginan mempromosikan UHAMKA pada keluarga dan orang lain, dan keyakinan memiliki kemampuan untuk bekerja sesuai bidang yang ditekuni di UHAMKA. Penelitian yang dilakukan (Lai et al., 2015) di tiga perguruan tinggi di Malaysia menunjukkan bahwa seberapa bernilai mahasiswa mempersepsi program studi berkaitan dengan apakah mahasiswa akan merekomendasikan program studi tersebut. Dengan demikian, perguruan tinggi harus memastikan kepuasan mahasiswa atas layanan perguruan tinggi dan keyakinan bahwa pendidikan yang ditempuh oleh mahasiswa bermakna.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei dan pembahasan atas tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara pendukung proses pendidikan, yang meliputi pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan/karyawan, sarana dan prasarana, serta dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan mereka di UHAMKA, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum, kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap pimpinan, baik di tingkat universitas, Sekolah Pascasarjana, maupun program studi PEP sangat tinggi, terutama dalam *menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami*. Akan tetapi, kepuasan terhadap pimpinan dalam *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa lebih rendah* dibandingkan indikator-indikator lainnya. Kepuasan terhadap pimpinan Prodi PEP UHAMKA lebih tinggi dibandingkan kepuasan terhadap pimpinan universitas dan Sekolah Pascasarjana yang tampaknya terkait dengan interaksi yang lebih intens antara mahasiswa dengan pimpinan Prodi PEP UHAMKA dibandingkan dengan pimpinan universitas dan Sekolah Pascasarjana.
2. Secara umum, kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap dosen sangat tinggi. Indikator *berbusana rapih dan serasi, proses pembimbingan menyusun tugas akhir, dan bertutur kata, bersikap dan bertindak sopan*, memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi, yaitu di atas 90%. Secara umum, dosen-dosen di Prodi PEP UHAMKA memiliki kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian, dan sosial yang sangat baik. Meskipun demikian, terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan, misalnya dalam strategi pembelajaran dan bimbingan tesis.
3. Secara umum, kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan dan karyawan sangat tinggi. Indikator *memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik* memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sementara *memberi pelayanan dengan ramah* merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah. Tingkat kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap tenaga kependidikan/karyawan relatif lebih rendah dibandingkan terhadap pimpinan universitas, pimpinan Sekolah Pascasarjana, pimpinan Prodi PEP, dan dosen yang tampaknya juga terkait dengan adanya alumni yang memberikan tanggapan kurang

puas terhadap beberapa indikator, yaitu dalam memberi *pelayanan yang ramah, bersikap informatif dan komunikatif, memberi pelayanan tertib dan tepat waktu, dan senantiasa mendukung suasana kampus islami.*

4. Secara umum, kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap sarana dan prasarana sangat tinggi. Salah satu keunggulan kompetitif yang dimiliki Sekolah Pascasarjana UHAMKA adalah lokasinya yang strategis dan nyaman dengan akses yang mudah. Keunggulan ini tentunya membutuhkan dukungan dari sarana lainnya, antara lain akses terhadap wifi yang amat dibutuhkan dalam pembelajaran maupun komunikasi mahasiswa.
5. Kepuasan alumni Prodi PEP UHAMKA yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara pendukung proses pendidikan tampaknya berkontribusi terhadap kuatnya keinginan alumni Prodi PEP UHAMKA untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain dan melanjutkan studi di UHAMKA. Selain itu, alumni Prodi PEP UHAMKA memiliki *kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA*. Mereka pun mempunyai *keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA*.
6. Mayoritas alumni Prodi PEP UHAMKA (77,8%) menyelesaikan pendidikannya tepat waktu, yaitu dalam 4 semester dan 88,9% sudah memiliki pekerjaan saat menempuh pendidikan di PEP UHAMKA. Selain itu, mayoritas alumni Prodi PEP UHAMKA (77,8%) menyatakan bidang kerja dan bidang ilmu yang ditekuni di UHAMKA telah sesuai.
7. Mayoritas alumni Prodi PEP UHAMKA menilai bahwa Program Studi PEP, Sekolah Pascasarjana, dan UHAMKA, telah melakukan upaya-upaya yang memadai dalam *pembentukan jaringan komunikasi alumni dan penyebaran informasi kerja*, tetapi *layanan penempatan kerja dan perencanaan karir* dinilai masih kurang. Selain itu, alumni menilai tidak ada *pelatihan melamar kerja* yang dilakukan.

## B. Saran

Secara umum, tanggapan alumni Prodi PEP UHAMKA terhadap kualitas layanan komponen penyelenggara pendukung proses pendidikan dan dampak pribadi yang diperoleh alumni setelah menyelesaikan pendidikan mereka sangat positif. Meskipun demikian, ruang untuk melakukan perbaikan-perbaikan guna lebih meningkatkan kepuasan alumni UHAMKA yang diharapkan akan meningkatkan juga loyalitas mereka terhadap UHAMKA masih

terbuka. Berdasarkan simpulan di atas, ada beberapa saran yang peneliti ajukan guna meningkatkan kualitas layanan penyelenggaraan pendidikan di UHAMKA.

1. Pimpinan

- a. Para pimpinan mulai dari tingkat universitas, Sekolah Pascasarjana, dan Program Studi PEP perlu merumuskan kebijakan dan strategi dalam *mengembangkan minat dan bakat mahasiswa* karena merupakan indikator dengan tingkat kepuasan yang paling rendah.
- b. Kemudahan dalam menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi perlu ditingkatkan karena persentase alumni yang menyatakan sangat puas hanya separuh dari yang menyatakan puas. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kemudahan dalam berkomunikasi dan berkonsultasi, misalnya secara online melalui surat elektronik ataupun aplikasi pesan lainnya

2. Dosen

- a. Dosen-dosen di Program Studi PEP UHAMKA perlu meningkatkan kepuasan alumni terhadap proses pembimbingan tugas akhir. Meskipun tingkat kepuasan alumni terhadap proses pembimbingan tugas akhir telah mencapai 91,1%, terdapat kesenjangan dalam tingkat kepuasan tersebut yang ditandai oleh 22,2 persen yang menyatakan cukup puas. Masalah-masalah dan hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses pembimbingan tugas akhir perlu diidentifikasi agar dapat segera dicari penyelesaiannya.
- b. Dosen-dosen juga perlu meningkatkan kompetensi mereka dalam mengampu mata kuliah karena untuk meningkatkan kepuasan alumni karena persentase yang menyatakan puas hampir empat kali lipat yang menyatakan sangat puas.
- c. Dosen-dosen juga perlu memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan strategi pembelajaran yang lebih efektif yang disesuaikan juga dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini serta kebutuhan bidang pendidikan dan bidang-bidang lain yang terkait dengan evaluasi pendidikan. Terkait *penggunaan strategi pembelajaran yang lebih efektif*, ada 33,3% alumni yang hanya menilai cukup puas. Tingkat kepuasan pada indikator ini tampaknya juga terkait dengan *kemampuan dosen dalam memanfaatkan media pembelajaran* dengan 22,2% alumni yang hanya menilai cukup puas.

d. Peningkatan juga perlu dilakukan terkait indikator *objektivitas dalam melakukan penilaian, proses pembimbingan akademik, toleran terhadap perbedaan pendapat, memiliki wawasan keilmuan yang mendalam, memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar, teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan* karena masih adanya alumni yang hanya memberikan penilaian cukup puas.

### 3. Tenaga Kependidikan/Karyawan

- a. *Memberi pelayanan dengan ramah* merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah yang ditandai juga dengan adanya 11,1% alumni menyatakan kurang puas. Oleh karena itu, tenaga kependidikan/karyawan perlu meningkatkan keramahan dalam memberi pelayanan
- b. Kemampuan dalam bersikap informatif dan komunikatif juga memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan indikator-indikator lainnya. Selain itu, masih ada 22,2% alumni yang kurang puas. Oleh karena itu, tenaga kependidikan/karyawan perlu meningkatkan kemampuan dalam bersikap informatif dan komunikatif.
- c. Indikator *senantiasa mendukung suasana kampus yang islami* juga perlu ditingkatkan karena masih ada alumni yang menyatakan kurang puas.
- d. Pelatihan-pelatihan ataupun pengarahan-pengarahan tampaknya perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan/karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, informatif, komunikatif, dan tepat waktu.
- e. Pemahaman keislaman para tenaga kependidikan/karyawan perlu ditingkatkan, misalnya melalui pengajian-pengajian agar mereka dapat berkontribusi lebih maksimal dalam mendukung suasana kampus yang islami.

### 4. Sarana dan Prasarana

- a. Hasil survei mengonfirmasi beberapa keunggulan Sekolah Pascasarjana UHAMKA terkait sarana dan prasarana, yaitu lokasinya yang strategis dan nyaman dengan akses yang mudah. Keunggulan ini tentunya membutuhkan dukungan dari sarana lainnya, antara lain akses terhadap wifi yang amat dibutuhkan dalam pembelajaran maupun komunikasi, baik mahasiswa, dosen, dan civitas akademika lainnya.
- b. Laboratorium yang sesuai dengan kebutuhan program studi perlu dilengkapi.

- c. Tempat beribadah perlu dibuat lebih nyaman dan memadai kebutuhan tempat sholat.
- 5. Meskipun mayoritas mahasiswa Program Magister PEP UHAMKA sudah bekerja ketika mereka memulai masa perkuliahan, upaya-upaya mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja ataupun mengembangkan karir mereka tetap dibutuhkan, antara lain pelatihan dalam melamar kerja yang belum diselenggarakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akareem, H. S., & Hossain, S. S. (2016). Determinants of education quality: what makes students' perception different? *Open Review of Educational Research*, 3(1), 52–67. <https://doi.org/10.1080/23265507.2016.1155167>
- Arikunto, S. & Jabar, C.S.A.(2014). *Evaluasi program pendidikan: Pedoman teoretis praktis bagi mahasiswa dan praktisi pendidikan* (edisi kedua). Jakarta: Bumi Aksara.
- Chen, I. S., Chen, J. K., & Padró, F. F. (2017). Critical quality indicators of higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(1–2), 130–146. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1050178>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education* (6th ed.). New York, NY: Routledge.
- Khanna, M., Jacob, I., & Yadav, N. (2014). Identifying and analyzing touchpoints for building a higher education brand. *Journal of Marketing for Higher Education*, 24(1), 122–143. <https://doi.org/10.1080/08841241.2014.920460>
- Koslowski, F. A. (2006). Quality and assessment in context: A brief review. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 277–288. <https://doi.org/10.1108/09684880610678586>
- Lai, M. M., Lau, S. H., Mohamad Yusof, N. A., & Chew, K. W. (2015). Assessing antecedents and consequences of student satisfaction in higher education: evidence from Malaysia. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 45–69. <https://doi.org/10.1080/08841241.2015.1042097>
- Magister Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. (n.d.). Visi dan Misi. Retrieved March 23, 2020, from Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka website: [https://pep.uhamka.ac.id/?page\\_id=8](https://pep.uhamka.ac.id/?page_id=8)
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523–535. <https://doi.org/10.1080/14783360902863713>
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(2), 139–152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Santini, F. de O., Ladeira, W. J., Sampaio, C. H., & da Silva Costa, G. (2017). Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), 1–18. <https://doi.org/10.1080/08841241.2017.1311980>
- Schlesinger, W., Cervera, A., & Pérez-Cabañero, C. (2017). Sticking with your university: the importance of satisfaction, trust, image, and shared values. *Studies in Higher Education*, 42(12), 2178–2194. <https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1136613>
- Steppacher, D., Cannarozzo Tinoco, M. A., Caten, C. S. ten, & Marcon, A. (2019). Assessing administrative service quality in higher education: development of an attribute-based framework (HEADSQUAL) in a Brazilian University. *Studies in Higher Education*, 0(0), 1–16. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1706076>
- Toledo, L. D., & Martínez, T. L. (2020). How loyal can a graduate ever be? The influence of motivation and employment on student loyalty. *Studies in Higher Education*, 45(2), 353–374. <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1532987>
- UHAMKA. (n.d.). Vision, Mission & Goals. Retrieved from <https://uhamka.ac.id/vision-mission-goals/>
- Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction. *Quality in Higher Education*, 17(2), 231–243. <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.582796>